



MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y DESARROLLO EMPRESARIAL

**GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE TASAS DE SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS
DE CONTRIBUYENTES, ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUAIMACA, HONDURAS,
ENERO A SEPTIEMBRE 2025**

Autora: Silha Agar Zelaya Jimenes

Asesor Temático: Master Hilda Marisela Chirinos

Asesor Metodológico: Master Lissette D. Linares

San Pedro Sula, Honduras, Noviembre 2025



AUTORIDADES

Rectora:

Doctora María Antonia Fernández de Suazo

Vicerrector Académico:

Máster Rosel Faustino Cerrato Juárez

Vicerrector Administrativo:

Master Roldan Suazo Nuila

Secretaria General:

Master Mirian Suyapa Varela Lagos

Directora de Posgrado:


Máster Wilma Julissa Ramírez Guevara

COMPROMISO DE AUTOR

Yo, SILHA AGAR ZELAYA JIMENES, declaro que:

El contenido del presente documento es un reflejo de mi trabajo personal y manifiesto que, ante cualquier notificación de plagio, copia o falta a la fuente original, soy responsable directo legal, económico y administrativo sin afectar al Asesor del trabajo, a la Universidad y a cuantas instituciones hayan colaborado en dicho trabajo, asumiendo las consecuencias derivadas de tales prácticas.

Firma:

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'SILHA AGAR ZELAYA JIMENES', written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

No. de cuenta 107090321

DEDICATORIA

Como muestra de agradecimiento dedico el presente informe:

A Dios Todopoderoso

Por iluminarme siempre en el camino, hacia la consecución de una vida futura, como profesional de cambio.

A mis Hijos Michelle y Junior

Que por ellos emprendí mi maestría, para seguir siendo ejemplo en sus vidas y puedan sentirse orgullosos de mi persona; les agradezco por su comprensión y ayuda en todo momento.

A mi Padre (Q.D.D.G.)

Que desde el cielo puede contemplar con orgullo el haber culminado mi sueño.

A mi Madre

Que es el ser más íntegro de la Tierra, con sus consejos, esfuerzo y el apoyo que me brinda para ver realizada mi aspiración.

A mi Esposo

Que con su Comprensión, Apoyo y Amor incondicional pude lograr terminar mi maestría.

A mis Hermanos

Natanael (QDDG) siempre serás mi orgullo Te Amo Hermano, Ruth, Safira y Eliú Jonatan en todo momento me ayudaron y alentaron a seguir y terminar la dura lucha por lograr mi meta.

A los Master de la UCENM

Por haberme brindado conocimientos muy amplios para sí, ser una profesional con eficiencia y eficacia.

“A Todos Muchas Gracias”

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso

Por su divina misericordia para con mi vida.

A mi Familia

Que ha estado siempre brindándome su aliento y comprensión

A nuestra Asesora

Master Lissette Linares, por el apoyo, orientación y ánimo que nos ha dado para seguir adelante y culminar nuestra maestría.

A la Alcaldía Municipal de Guaimaca

Por concederme el permiso para realizar el estudio de investigación

A la Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio UCENM

Por darnos la oportunidad de cumplir parte de nuestro sueño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	10
ABSTRACT.....	11
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Antecedentes del Problema.....	14
1.2 Preguntas de Investigación	16
1.3 Objetivos de la Investigación.....	17
1.4 Justificación.....	18
1.5 Viabilidad del Estudio.....	19
1.6 Limitantes del Estudio.....	19
1.7 Consecuencias éticas de la Investigación	19
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	20
2.1 Marco Conceptual	20
2.2 Marco Contextual.....	32
2.3 Marco Teórico.....	35
2.4 Marco Legal	43
CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO.....	49
3.1. Enfoque de la investigación	49
3.2 Diseño	49
3.3 Alcance de la investigación.....	49

3.4. Hipótesis.....	50
3.5. Determinación de las variables y categorías	50
3.5.1 Variables y categorías de Estudio por objetivos.....	50
3.5.2. Conceptualización de Variables y categorías	51
3.5.3. Operacionalización de las variables y categorías	53
3.6 Población.....	53
3.6.1 Unidad de análisis.....	53
3.6.2 Población	53
3.6.3 Muestra	53
3.6.4. Criterios de Selección.....	53
3.6.4.1. Criterios de Inclusión.....	53
3.7 Fuentes de información.....	54
3.8 Técnicas e instrumentos aplicados.....	54
3.8.1 Técnicas	54
1.8.2 Tipos de instrumentos	54
3.8.3 Proceso de validación de los instrumentos	55
CAPÍTULO 4.- RESULTADOS Y ANÁLISIS	56
4.1. Presentación y análisis de información.....	56
4.2 Conclusiones	71
4.3 Recomendaciones.....	73

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	74
ANEXOS	79
Anexo 1. Matriz de Operacionalización	79
Anexo No. 2 Instrumentos de Recolección de Información	84
Anexo No. 3 Carta Autorización del Estudio	89
Anexo 4. Consentimiento informado	91
Anexo 5. Tablas	92

RESUMEN

El Objetivo del estudio fue determinar el Nivel de Gestión de Recuperación de Tasas de Servicio de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, enero a septiembre 2025, basado en una investigación Cuanti-Cualitativa, diseño secuencial, utilizando encuestas y entrevistas a profundidad en 151 contribuyentes y personal clave de la municipalidad.

Resultados; el tipo de contribuyente al que se le presta mayor servicio fue domicilio, un alto porcentaje vivían en barrio, el sexo sería hombres, dentro del núcleo familiar vivían de 1-3 personas, poseían un empleo temporal y el nivel de ingreso familiar era bajo. Los montos de la mora anduvieron entre los L. 500.00 a L. 1,000.00, el tiempo de la mora oscilo entre 4 a 6 meses, las notas de cobro fueron las estrategias de cobranza, recibieron los avisos de cobro de 1 a 2 veces durante el año, la recuperación de la mora durante el año 2024 fue significativa, permitiendo la sostenibilidad financiera del servicio. La gestión de cobro fue a través de la emisión de los avisos, medios televisivos locales y redes sociales como WhatsApp y Facebook, el monitoreo de la mora fue de manera mensual y se le dio aplicación de una amnistía municipal, cuyos montos oscilaron entre L. 500.00 y L. 1,000.00.

Palabras claves: contribuyentes, gestión de recuperación, sostenibilidad financiera

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the Level of Management of Recovery of Solid Waste Service Rates of Taxpayers, Municipal Mayor's Office of Guaimaca, Honduras, January to September 2025, based on a Quanti-Qualitative investigation, sequential design, using surveys and in-depth interviews in 151 taxpayers and key personnel of the municipality.

Results: The most frequently served taxpayer was those receiving home visits. A high percentage lived in neighborhoods, predominantly male, with households of 1-3 people, temporary employment, and low family income. Delinquency amounts ranged from L. 500.00 to L. 1,000.00, and the average delinquency period ranged from 4 to 6 months. Collection notices were the primary collection strategy, with taxpayers receiving these notices 1 to 2 times per year. Delinquency recovery in 2024 was significant, ensuring the financial sustainability of the service. Collection efforts included issuing notices, advertising on local television, and using social media platforms such as WhatsApp and Facebook. Delinquency was monitored monthly, and a municipal amnesty program was offered, with amounts ranging from L. 500.00 to L. 1,000.00.

Keywords: taxpayers, recovery management, financial sustainability.

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los procesos desarrollados para cumplir con la investigación que fue realizada mediante un análisis descriptivo entorno a mejorar la **Gestión de Recuperación de Tasas de Servicios de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, enero a septiembre 2025**, que permitiera la rentabilidad del servicio de los residuos sólidos, a través de la eficiente recuperación de cartera vencida que consigue optimizar el equilibrio financiero de la alcaldía y estimular el desarrollo social con el fin de brindar un mejor servicio a los usuarios.

De acuerdo al estudio realizado se evidencio la falta de eficiencia operativa con base a estrategias, la inexistencia de manuales de procedimientos para los procesos de cobranzas, comprender los resultados financieros y determinar la situación actual del estudio, se realizaron las entrevistas a los contribuyentes y a funcionarios involucrados para recabar información relevante.

El documento contempla Cuatro capítulos, el primero se detallaron los elementos del planteamiento de la investigación y el manejo metodológico de la investigación; se observan los elementos que constituyen el problema que ocasiona la sostenibilidad financiera del servicio de los desechos sólidos.

El segundo capítulo se determinó el marco teórico conceptual de la investigación, donde se establecieron los aspectos teóricos referente a las tasas de recaudación del servicio de los desechos sólidos; señalando el conjunto de teorías y conceptos desarrollados referente a los desechos sólidos, y su impacto al medio ambiente.

El tercer capítulo se especificó la metodología utilizada en la investigación, el enfoque, métodos y el diseño de la investigación, y así mismo la muestra de la población que se tomó para obtener los resultados; asimismo, se definieron las técnicas de recolección de datos y las fuentes de información. El capítulo cuatro puntualizo los resultados obtenidos en la investigación de campo, como encuesta de opinión pública referente al problema de la sostenibilidad del servicio de los residuos sólidos.

Luego de haber realizado el análisis de la cartera de mora y examinado los procesos existentes, el propósito final fue determinar los indicadores que permitieron medir el seguimiento de cobranza, para que la recuperación fuese efectiva.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Antecedentes del Problema

El Municipio de Guaimaca, en sus últimos cinco años ha estado presentando el incumplimiento a las normativas de pago de los tributos por parte de los contribuyentes, lo cual ha reflejado una baja Recuperación de Tasas de Servicios de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca. La ausencia de políticas de cobro y recuperación han incidido en que estas obligaciones prescriban afectando directamente a la recuperación de recursos económicos y por lo tanto los índices de morosidad que se han incrementado de un año a otro.

Con este antecedente el cumplimiento de las metas y el obtener logros trascendentales en la gestión municipal se ven afectados al no desarrollar de forma adecuada el desempeño de las funciones financieras, es así que de una u otra manera tanto los proyectos comunitarios y de mejoramiento social presentan retrasos en su ejecución.

En Honduras, los contribuyentes pagan impuestos o tributos a las municipalidades y al estado con la finalidad de que estas instituciones puedan financiar sus gastos corrientes e invertir sus excedentes en la mejora de cada municipio para lograr el bienestar de cada contribuyente. Las municipalidades tienen diferentes tipos de ingresos, los cuales están clasificados en tributarios y no tributarios, son tributarios, los que provienen de impuestos, tasas por servicios y contribuciones; no tributarios: los que ingresan a la Municipalidad en concepto de transferencias del gobierno estatal, herencias, legados y donaciones, multas, recargos e intereses.

La administración del municipio la conforman las diferentes dependencias del gobierno Municipal (Corporación Municipal), así como los funcionarios y empleados que laboran en cada dependencia, su preocupación constante es la de lograr los objetivos de manera productiva, eficaz y eficiente. Como toda organización. La municipalidad realiza sus funciones dentro de estructuras

y procesos administrativos organizados que constituyen su organización institucional. Para el logro de los objetivos que la ley de Municipalidades establece. (Nacional, 2010)

En el estudio de Gómez Velásquez, la historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre pensante. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes. La defraudación de impuestos teniendo el carácter y destino que se les daba eran poco comunes, debido al control directo que de la recaudación hacían sacerdotes y soberanos. (Otros, 2018).

Los impuestos nacen como un mecanismo de la búsqueda de nuevos ingresos. Fueron implementados por los Estados para financiar la satisfacción de las necesidades públicas. Se puede afirmar que los primeros recursos tributarios fueron aquellos que el Estado obtuvo mediante el ejercicio de su poder o a través de costumbres que luego se convirtieron en leyes. Gómez Velásquez, y otros, (2018).

En su tesis de maestría titulada Martínez señala: en este trabajo se realizó un estudio de tipo longitudinal mediante la utilización de datos de panel entre los periodos 2010-2016, con una muestra de 233 unidades de gobierno local en Chile que representa el 68% del total existente. Con el objetivo de medir la eficiencia 27 de las municipalidades y evaluar su desempeño en la gestión municipal. (Martinez, 2018)

En el estudio de Flores Diaz, consideran que una correcta gestión de cobranza beneficia a las empresas porque el flujo de efectivo que genera significa un mayor capital de trabajo y liquidez, lo que ayudará a mantener una buena salud financiera. Además, menciona que los incrementos en la morosidad o en el volumen de créditos con problemas, se refleja en un aumento del nivel de riesgo lo que afecta la rentabilidad de las organizaciones (Flores D. y., 2019).

Según el estudio de Mullo, la buena práctica de la gestión de cartera da como resultado el incremento de los ingresos, reduce los costos operativos al enfocar el uso óptimo de recursos y además identifica anticipadamente las cuentas en riesgo de caer en cartera vencida. A su vez proporciona información relevante para la implementación de acciones correctivas. (Mullo, 2021)

El estudio se desarrolló en dos etapas. Primero, se midió la eficiencia relativa de los municipios a través de un Análisis Envolvente de Datos (DEA). Posteriormente, se realizó la aplicación de un modelo Probit Fraccional con los factores que pueden afectar la eficiencia de las municipalidades evaluadas. Los resultados muestran un promedio nacional de eficiencia técnica 0,51. Concluyendo que dentro de los factores que afectan al nivel de eficiencia alcanzado por parte de las municipalidades se encuentran, un alcalde candidato, la presencia de concejales y gobierno de concertación, además de la población comunal, ruralidad comunal y la participación de los Ingresos Propios Permanentes (IPP) y del Fondo Común Municipal (FCM) en el ingreso total municipal. (p. 2).

Estos resultados resaltan la influencia de diversos factores en el nivel de eficiencia alcanzado por las municipalidades, entre estos factores se encuentran la presencia de un alcalde candidato, la existencia de concejales y un gobierno de concertación, la composición demográfica de la población y la ruralidad comunal, dichos hallazgos proporcionan información relevante para mejorar la gestión municipal y optimizar el uso de los recursos públicos.

1.2 Preguntas de Investigación

Pregunta General

¿Existe un adecuado Nivel de Gestión de Recuperación de Tasas de Servicios de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, ¿enero a septiembre 2025?

Preguntas Específicas

1. ¿Cómo están caracterizados los contribuyentes del servicio de recolección de desechos sólidos?
2. ¿Cuál es el nivel de gestión en la recuperación de los servicios de residuos sólidos de contribuyentes de la alcaldía municipal de Guaimaca?
3. ¿Cómo precisar la sostenibilidad económica del servicio de recolección de desechos sólidos?
4. ¿Cuál es la viabilidad de vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento?

1.3 Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Determinar el Nivel de Gestión de Recuperación de Tasas de Servicio de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, enero a septiembre 2025.

Objetivos Específicos:

1. Caracterizar a los contribuyentes del servicio de recolección de desechos sólidos.
2. Identificar el nivel de gestión en la recuperación de la mora de los contribuyentes de la alcaldía municipal de Guaimaca
3. Estimar la sostenibilidad económica del servicio de recolección de desechos sólidos.
4. Establecer la vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento.

1.4 Justificación

El proyecto de estudio se justificó, basado en la mora de la Alcaldía Municipal de Guaimaca, después de realizar un análisis a los activos y pasivos de la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento preocupados por las cifras que actualmente representa las cuentas por cobrar en mora, ya que esto perjudica notablemente la liquidez de la institución y no permite el desarrollo del municipio.

El interés que promovió la investigación es recuperar la cartera vencida, para mantener una liquidez y solvencia estable, en donde se asegure la cancelación de lo adeudado, para dirigirlo a generar obras de mejoramiento a los contribuyentes, por tanto, la responsabilidad y la dinámica de la recuperación se sustentó en la consolidación de procesos de cobranza.

La investigación fue factible de realizar gracias al apoyo y a la apertura de las autoridades, así como del personal que integra la institución, siendo esto un aporte que estará continuamente permitiendo mejorar la administración financiera de la Alcaldía Municipal de Guaimaca.

Desde el punto de vista teórico se aportó nueva información sobre los contenidos del control y cultura tributaria, las estrategias para la formación del contribuyente y la recuperación de la cartera vencida, de esta forma se pretende dar solución a una problemática mediante la organización de información que se encuentra muy dispersa y poco utilizada.

En el proceso de recuperación de la mora, fue conveniente que el departamento municipal de agua y saneamiento dispusiera de lineamientos estructurados que los oriente hacia una gestión de cobranza, lo que constituyó la efectividad de las estrategias de cobranza. Pues esto se reflejará en la rotación de las cuentas por cobrar, que mide el promedio de días que tarda en recuperarse las mismas, además de la calidad de atención que se otorgue a los clientes. En este sentido es necesario

procurar el trabajo multidisciplinario que logre contemplar y gestionar una gama de factores implicados en la gestión de cobranzas (Hernandez & Matheus, Gestion de Cobranzas, 2013)

1.5 Viabilidad del Estudio

La viabilidad del proyecto fue analizada desde los siguientes enfoques: comercial, técnico-productivo, ambiental, administrativo-legal, y económico-financiero.

El periodo de la Investigación fue de 7 días, ya que solo fueron 151 personas las encuestadas en 3 barrios y 1 colonia del casco urbano del Municipio de Guaimaca.

Los recursos humanos, herramientas y materiales necesarios para poder llevar a cabo dicho proyecto, fueron proporcionados por parte de la Alcaldía Municipal de Guaimaca.

1.6 Limitantes del Estudio

No hubo limitantes, ya que fueron proporcionados los recursos por la alcaldía municipal, a excepción de la accesibilidad al territorio y la disponibilidad de la población a participar en el estudio.

1.7 Consecuencias éticas de la Investigación

Las encuestas fueron realizadas de manera personal y con la Anuencia de los contribuyentes del Servicio, para poder lograr la información necesaria.

Cabe mencionar que fue firmada la autorización de la Institución para realizar el estudio, el cual se mantuvo el sigilo de la información, se respetó la decisión de participar, ya que es voluntario que aplicara el consentimiento informado.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 Marco Conceptual

Para el desarrollo de la investigación fue necesario considerar fundamentos teóricos, que aportaran de manera significativa en la realización del proyecto, para lo cual se tomó en cuenta los siguientes conceptos básicos, los cuales están inmersos dentro del mismo.

Municipalidad

La municipalidad, es la institución que gobierna y administra un municipio, encargada de gestionar los servicios e intereses de la comunidad local, como el urbanismo, la salud, el medio ambiente y la seguridad. Está dirigida por el alcalde y el consejo municipal, ambos elegidos democráticamente, y busca promover el desarrollo y el bienestar de sus ciudadanos.

Ley de Municipalidades Decreto Numero 134-90 Congreso Nacional, redactado en los términos del Decreto N 48-91, de fecha 7 de mayo de 1991, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N 26445 del 23 de mayo de 1991.

Contribuyente

Un contribuyente es una persona física o moral que está obligada por la ley a pagar impuestos al gobierno. En otras palabras, todas las personas que obtienen ingresos o realizan actividades económicas en el territorio, están obligadas a cumplir con las disposiciones fiscales y tributarias establecidas por la Ley.

(Cerdas, 2016) hacer revisión de sus libros de contabilidad a los contribuyentes, para aplicar sanciones administrativas y multas serán algunas de las facultades que tendrán las municipalidades para recaudar de forma más eficiente los impuestos.

Angulo (2015) Para ello -continúa- tendrá que iniciarse un proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente.

Abonado

Es una persona natural que se ha registrado como contribuyente para recibir un servicio público.

(Angulo, 2015) tener un registro del tipo de abonado, para el proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente.

Tipo de contribuyente

Se refiere a la clasificación de los usuarios que reciben el servicio municipal, en función de la naturaleza de su actividad económica o uso del inmueble. Generalmente, se dividen en domiciliario, comercial e industrial, según el destino del servicio de recolección de residuos.

De acuerdo con (Angulo M. , 2015), la identificación del tipo de contribuyente permite establecer tarifas diferenciadas y estrategias específicas de cobro. (Miranda L. , 2016) agrega que esta clasificación mejora la equidad en la recuperación de tasas, al asociar el pago con la capacidad económica y el nivel de generación de residuos.

Domicilio

Corresponde al lugar físico donde reside o desarrolla su actividad el contribuyente, y constituye un dato fundamental para la localización, notificación y prestación del servicio de recolección. El domicilio también sirve para determinar la zona de cobertura del servicio y la frecuencia de atención.

(Cerdas A. , 2016) plantea que la actualización del domicilio en los registros municipales garantiza una gestión eficiente y una comunicación directa con el ciudadano. (Millan J. , 2001) señala que la precisión de los domicilios permite optimizar las rutas de recolección y el seguimiento de los pagos.

Sexo

Hace referencia a la condición biológica (masculina o femenina) de los contribuyentes o jefes de hogar registrados en el sistema municipal. Esta variable demográfica permite analizar la distribución del servicio y los patrones de responsabilidad tributaria por género.

Según (Miranda L. , 2016) las diferencias de género pueden influir en la percepción de los servicios municipales y en el nivel de cumplimiento de las obligaciones tributarias. (Angulo M. , 2015) también destaca que la participación femenina en la administración del hogar incide en la toma de decisiones relacionadas con el pago de tasas.

Núcleo Familiar

Se define como el conjunto de personas que conviven en un mismo hogar y comparten ingresos y gastos comunes. Esta variable se relaciona con la capacidad económica y la distribución de responsabilidades dentro del hogar.

De acuerdo con (Investigacion, 2022), el tamaño del hogar es un factor sociodemográfico relevante para el análisis de consumo y capacidad de pago. (Miranda L. , 2016) menciona que los hogares más numerosos tienden a tener mayores gastos y menor posibilidad de cumplimiento tributario.

Empleo

Se refiere a la situación laboral del contribuyente, ya sea formal, informal, temporal o permanente. Determina la estabilidad de los ingresos y, por tanto, la capacidad de pago de tasas municipales.

(Flores D. , 2019) explica que la calidad del empleo y la estabilidad laboral están directamente relacionadas con el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

(Mullo P. , 2021) agrega que la informalidad laboral reduce la capacidad de planificación financiera y genera mayor propensión a la morosidad.

Nivel de Ingreso

Representa la cantidad de recursos monetarios que percibe un individuo o familia en un período determinado, lo cual define su capacidad económica para cubrir necesidades básicas y cumplir con obligaciones tributarias.

Según (Angulo M. , 2015) y (Flores D. , 2019), los bajos niveles de ingreso son un factor determinante en la morosidad municipal, pues limitan la capacidad de pago de los contribuyentes. (Miranda L. , 2016) coincide en que la inestabilidad de los ingresos y la informalidad laboral afectan la recaudación local y la sostenibilidad financiera del servicio de recolección.

Tiempo de Mora

Se refiere al período transcurrido desde la fecha de vencimiento del pago hasta la cancelación efectiva de la obligación, expresado en meses o años. Representa un indicador del grado de atraso de los contribuyentes frente a sus compromisos con la administración municipal.

Según (Angulo M. , 2015), el tiempo de mora constituye un elemento fundamental para evaluar la eficiencia de la gestión de cobros, pues permite clasificar la cartera vencida y establecer prioridades en las acciones de recuperación. Asimismo, (Miranda L. , 2016) sostiene que el análisis del tiempo de mora facilita la identificación de patrones de incumplimiento y la definición de estrategias correctivas para mejorar la recaudación.

Monto de la Mora

Corresponde al valor monetario total que los contribuyentes adeudan a la municipalidad por concepto de tasas impagas o vencidas. Este indicador cuantitativo refleja el impacto financiero

de la morosidad sobre el presupuesto municipal y permite medir la magnitud del déficit recaudatorio.

De acuerdo con (Flores D. , 2019), el monto de la mora refleja la capacidad de pago de la población y la eficiencia administrativa de la entidad recaudadora. Cuando este valor se incrementa, se evidencia un deterioro de la liquidez y la sostenibilidad del servicio público. Por su parte, (Mullo P. , 2021) indica que el análisis del monto adeudado es esencial para diseñar planes de recuperación y definir políticas de incentivos o amnistías.

Estrategias de recuperación

Son el conjunto de acciones administrativas, financieras y comunicacionales implementadas por la municipalidad para reducir la morosidad y mejorar la recaudación de tasas. Estas estrategias incluyen mecanismos como notificaciones, planes de pago, incentivos, campañas de sensibilización y medidas coercitivas.

Según (Miranda L. , 2016) las estrategias de recuperación deben adaptarse al perfil del contribuyente y combinar acciones informativas con procedimientos administrativos efectivos. Asimismo, (Angulo M. , 2015) enfatiza que la planificación estratégica de cobros implica establecer metas, segmentar la cartera de morosos y aplicar técnicas de seguimiento que promuevan el cumplimiento voluntario.

Avisos de Cobro

Son comunicaciones formales emitidas por la municipalidad para notificar a los contribuyentes sobre la existencia de obligaciones vencidas y requerir su pago dentro de un plazo determinado. Constituyen un instrumento preventivo de la gestión de recuperación y una herramienta de persuasión administrativa.

De acuerdo con (Salas, 2015), el aviso de cobro cumple una función doble: informar y advertir, ya que busca generar conciencia sobre la responsabilidad tributaria y evitar procesos coercitivos.

Los Impuestos Municipales

Son los tributos mencionados por el presente Título en favor de los Gobiernos Locales, cuyo cumplimiento no origina una contraprestación directa de la Municipalidad al contribuyente. El cumplimiento de la fiscalización y recaudación, es función de los Gobiernos Locales.

Para (Alvarez, 2019) Menciona que comprende en la recaudación de ingresos económicos que se generan por las personas, empresas que deben pagar a un estado determinado ya que son exigidas para cada entidad u organismo los mismos que su uso se les da para pagar gastos públicos, además estos ingresos son para satisfacer las necesidades de un estado.

Tasas Municipales

Son los tributos creados por los Concejos Municipales cuya obligación tiene como hecho generador la prestación efectiva por la Municipalidad de un servicio público o administrativo, reservado a las Municipalidades de acuerdo con la Ley Orgánica de Municipalidades.

Según (García, 2013), menciona que las tasas son tributos los cuales deben ser pagados a un organismo público, ya que esta entidad es la que brinda un servicio considerado como contraprestación el cual puede darse de solicitud voluntaria o no este servicio no se efectúa del sector privado de la misma forma para la ciudadanía o para la persona de forma directa

Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el proceso de administrar y controlar la recuperación de pagos pendientes de los clientes. En otras palabras, se trata del conjunto de estrategias y acciones

diseñadas para asegurar que los clientes paguen sus deudas en tiempo, lo que garantiza la liquidez de la empresa y su capacidad para financiar sus operaciones.

Angulo (2015) Para ello -continúa- tendrá que iniciarse un proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente. Sabemos que la deuda más corta se gestiona bien telefónicamente –indica- y que, en cambio, con los morosos tienen que existir medios más duros.

Mora

Dilación o tardanza en cumplir una obligación, por lo común la de pagar cantidad líquida y vencida. (Giannoni, 2019) refirió sobre el estudio desarrollado por el Banco Central de la República de Argentina marcó que todos los meses hay aumento de morosidad por la cantidad de consumidores que se atrasan en los pagos, dicha situación ha llevado anticiparse a realizar estrategias para asegurar la cobranza.

Calderón, (2005) Es necesario estar en completo seguimiento del crédito ya que la economía del cliente es bastante cambiante y se debe tener permanente información que corrobore con el crédito.

(Ayala, 2005) Existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días.

Recuperación de Cartera

Es el proceso de contactar a clientes morosos para que paguen las deudas que tienen con una empresa.

Castillo (2019) planteo cobros de cartera morosa en la compañía SEMPER EIRL, desarrollo el diagnóstico de las deudas por cobrar proponiendo métodos de cobro para mejorar su condición económica.

Según (Miranda L. , 2016) la información tributaria de la municipalidad, será organizada, registrada y generada por la Unidad de Control Tributario, Apremio 27 y Catastro, para efecto de un control de recaudación y recuperación de mora y brindar mejor atención a los contribuyentes.

La Administración

La administración involucra la coordinación y supervisión de las actividades que se lleven a cabo de forma eficiente, permitiendo medir y controlar las acciones que aseguren la mejora continua.

Según (Chiliquinga, 2013) la administración es el conjunto de procesos que incluye planificar, organizar, dirigir y controlar, los recursos y las actividades de trabajo, dentro de una organización con el propósito de lograr los objetivos o metas establecidas de manera eficiente y eficaz (p.20).

Cartera

(Godoy, 2006) en relación a la cartera menciona: “Son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo.”, además dentro de las empresas públicas la cartera es importante para el activo tanto públicas (bancos, cooperativas, financieras, entre otras) como privadas (empresas comerciales, empresas de servicios) la misma que está constituida mercadería a crédito que viene siendo las cuentas por cobrar, donde son recursos económicos necesarios para mejorar las utilidades.

Cartera Vencida

Según el portal web (Estrada, 2018) “Son todos los valores pendientes de cobro que aún no han sido recaudados o que no se han podido recaudar en un periodo de tiempo determinado y por tal razón hallándose vencidos”. Según Monje García, (2013) menciona que “Son los activos

que no han sido pagados en la fecha de vencimiento del crédito que además ya se les cobra tanto los intereses corrientes y los intereses moratorios y más la cuota vencida”.

Ingresos Percibidos

Corresponden al total de recursos económicos efectivamente recaudados por la municipalidad a través del cobro de tasas por el servicio de recolección de desechos sólidos. Constituyen el indicador principal de rendimiento financiero del sistema de gestión ambiental local.

Según (Flores D. , 2019) los ingresos percibidos son una medida directa de la eficiencia recaudatoria y del grado de cumplimiento de los contribuyentes.

Monitoreo de la Mora

Se refiere al seguimiento sistemático de los saldos pendientes y del comportamiento de pago de los contribuyentes, con el fin de identificar tendencias, aplicar correctivos y mejorar la efectividad de la cobranza.

(Flores D. , 2019) plantea que el monitoreo continuo permite una gestión financiera más eficiente, al anticipar riesgos de morosidad y facilitar la toma de decisiones basada en dato

Publicidad

Se entiende como la difusión de información institucional y educativa dirigida a los contribuyentes, con el propósito de promover el pago oportuno de tasas, sensibilizar sobre la importancia del servicio y transparentar el uso de los recursos municipales.

Según (Salas, 2015), la publicidad constituye una herramienta de comunicación estratégica que fortalece la confianza ciudadana en las instituciones públicas.

Cultura Tributaria

Es la actitud y el comportamiento que adopta una persona que paga (aporta) sus impuestos de forma correcta, oportuna, solidaria y voluntaria, consciente del beneficio que esto trae para él, su familia y todas las personas que habitan nuestro país

Según (J., 2015) En su publicación para el Financiero describe que “En la cultura tributaria la evasión se ve como un deporte y el evasor como un atleta”. Consiste en el nivel de conocimiento que tienen los individuos de una sociedad acerca del sistema tributario y sus funciones.

Morosidad

Nivel de impago de cuentas por cobrar, ocasionado por: iliquidez y problemas financieros, económicos, circunstanciales, culturales, de nivel intelectual, causas emocionales entre otras circunstancias del deudor.

Según (Vasquez, 2019) “La morosidad puede llevar hasta la insolvencia a la empresa, teniendo que pedir préstamos bancarios para seguir operando, lo que conlleva a encarecer sus operaciones y reducir su rentabilidad” (p. 8).

Gestión de Recuperación

Según Salas, (2015). Menciona que para encontrar una solución apropiada tanto para la empresa como para el deudor es saber poner la debida atención en escuchar que oír pues esto es primordial para encontrar la solución al problema, así con ello tener acciones de recuperación sobre valores vencidos, además, el autor comenta que es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos. Es así que la recuperación de los valores pendientes de cobro de cada institución depende de la gestión que implemente los responsables de área tanto administrativa como financiera.

Análisis Financieros.

“Es un conjunto de principios, técnicas y procedimientos que se utilizan para transformar la información reflejada en los estados financieros, en información procesada, utilizable para la toma de decisiones económicas, tales como nuevas inversiones y fusiones de empresas.” (Mejia, 2006).

Para (Padilla, 2015). Al referirse al análisis financiero de una entidad, empresa u organización se enfoca en la comparación, efectuar exámenes, distinción y las mismas características financieras, es decir de una forma clara que se basa al estudio profundo de dichas organizaciones que se enfoca en cada una de los diferentes elementos que se emplea y las características a las cuales se debe enfocar ya sea de una forma directa e indirecta para ver su respectivo desempeño financiero.

Políticas de Cobranza

Las políticas de cobro de una empresa varían según su actividad, la efectividad de estas políticas se puede evaluar de acuerdo al nivel de cuentas incobrables, una de las más importantes es el efectivo uso de los créditos y esto minimizaría los gastos de cobro y de difícil recuperación. Otra política muy importante es basarse en la recuperación sin afectar la permanencia del cliente, este es el caso de las empresas de venta de bienes o productos; así también se debe tener cuidado de no ser demasiado agresivo en cuanto a gestión de cobros se refiere. (Gomez, 2006).

Cuentas Incobrables

Son aquellas que se pasan por todos los medios de cuentas de créditos y al final no se puede cancelarla. Cuentas que ya no se pueden recuperar por ninguna vía imputable a la acción de cobro. (Westreicher, 2020) afirma lo siguiente: Las cuentas incobrables son aquellas que una empresa ya no puede recuperar luego de haber efectuado, por ejemplo, una venta a crédito. Es decir, las cuentas

incobrables corresponden a un monto del valor total de las ventas que los clientes o deudores no llegan a cancelar. (p.1).

Coactiva

De acuerdo a (Alvarez M. , 2020) es un procedimiento mediante el cual el estado y las demás instituciones del sector público cobran deudas que por cualquier concepto se deba sin necesidad de recurrir al poder civil, es decir es un proceso administrativo. Moreta (2021) ha afirmado lo siguiente: La coactiva es un procedimiento administrativo por el cual las instituciones públicas o instituciones donde el Estado es accionista mayoritario cobran sus acreencias frente a los deudores. Este proceso inicia con la notificación del auto de pago, acto administrativo que se dicta una vez que el deudor no ha pagado de manera voluntaria o no ha solicitado facilidades de pago.

Tributo

El tributo es entendido como un tipo de aportación que todos los ciudadanos deben pagar al Estado para que este los redistribuya de manera equitativa o de acuerdo a las necesidades del momento.

Según (Gutierrez, 2014) Para tener el sostenimiento de los gastos públicos los ciudadanos son los que generan los recursos, depende de su disponibilidad económica generada en su manifiesto estos se presenta por la ley, “cuya realización genera en favor de un ente público un derecho de crédito a percibir una prestación pecuniaria a satisfacer por aquellos, los cuales quedan unilateralmente obligados a cumplir”.

Multas

Pena pecuniaria que se impone al contribuyente por el incumplimiento de sus obligaciones tributarias o por contravenir disposiciones municipales.

En este sentido, el tratadista Saavedra refiere que “la multa parece venir del término multiplicar, posiblemente porque su cuantía se fijaba multiplicando el daño producido por el delito”

Recargos

Cantidad o tanto por ciento que se recarga por lo general a causa del retraso del pago de las obligaciones tributarias.

(Colcha, 2014) afirman que el recargo tiene una naturaleza financiera, concretamente indemnizatoria, que se justifica en el trabajo adicional.

Intereses moratorios

Son los aplicados si los tributos municipales no fueren pagados en el plazo establecido. A la deuda se aplicará el tipo de interés moratorio que rija en el momento del pago de la obligación tributaria. En ningún caso se podrá aplicar esta medida retroactivamente.

Un aumento en el índice de la morosidad es una señal de una posible crisis financiera, que puede conducir a problemas de rentabilidad y liquidez, además se traduciría en la generación de pérdidas, déficit de provisiones y deterioro del portafolio de créditos, ocasionada por el incumplimiento del pago por parte del cliente (Bravo, 2020).

2.2 Marco Contextual

La historia de los impuestos es casi tan antigua como la historia del hombre. Desde las primeras sociedades humanas, los impuestos eran aplicados por los soberanos o jefes, en forma de tributos, muchos de los cuales eran destinados para asuntos ceremoniales y para las clases dominantes. El control y recaudación de los impuestos estaba bajo la disposición de Sacerdotes y soberanos, lo que evitaba la defraudación fiscal. Los impuestos modernos, como los conocemos hoy, se instauraron a finales del siglo XIX y principios del siglo XX.

Dentro de los tributos que se crearon en este período, destacaron: el impuesto sobre la renta al exportador, al importador, al vendedor y los impuestos a la producción, entre otros (la cadena productiva). Los impuestos nacen como un mecanismo de la búsqueda de nuevos ingresos. Fueron implementados por los Estados para financiar la satisfacción de las necesidades públicas. Se puede afirmar que los primeros recursos tributarios fueron aquellos que el Estado obtuvo mediante el ejercicio de su poder o a través de costumbres que luego se convirtieron en leyes. (Velázquez, 2010).

La recaudación en Honduras se ha dado de forma empírica a lo largo de los años, no ha existido una metodología o proceso específico de recaudación fiscal aplicada por los entes recaudadores. La recaudación se ha generado mediante técnicas de presión a los contribuyentes, en los cuales estos se ven obligados a pagar para evitar futuras consecuencias. Específicamente los impuestos municipales han representado un reto en cuanto a recaudación para las diferentes alcaldías del país, debido a la desconfianza por parte de los contribuyentes en la aplicación y retribución de los mismos, esto ha convertido la defraudación fiscal en una práctica usual entre los habitantes de los diferentes municipios de Honduras, principalmente el Distrito Central, hasta hace poco no existía un método agresivo de recuperación de impuestos, hasta el año 2007 cuando fue contratada una empresa privada asesora administrativa, la cual al poco tiempo tomó las riendas de la gestión de cobros.

Por otro lado, (Mendoza, La gestión tributaria del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Portoviejo y su incidencia en la recaudación de impuestos. periodo 2008-2012, 2015), presentó su tesis para obtener el grado de magíster donde señala:

El objetivo general para el trabajo de investigación es determinar si la recaudación de impuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo, desde el

año 2008 al 2012 se ha incrementado por efecto de la implementación de nuevas ordenanzas y reformas municipales. Mientras que, como objetivos específicos, se analizó la implementación de nuevas ordenanzas y reformas municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Portoviejo, así como conocer la importancia de la gestión tributaria en términos legales y de sus facultades e identificar el accionar de la 26 gestión tributaria en la recaudación de impuestos por sectores contribuyentes y establecer un análisis comparativo de la recaudación de los tributos en el periodo 2008- 2012. Por lo cual el trabajo de investigación fue de metodología no experimental de nivel descriptivo, y se aplicó el método inductivo, deductivo y analítico porque permitió recabar datos reales y por medio de informaciones que fueron obtenidas en las entrevistas realizadas a los jefes de departamentos de tesorería, coactiva y financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Portoviejo.

Finalmente, el autor señala que, según los hallazgos, se observa un aumento en la recaudación de impuestos en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo. Este incremento se debe a la implementación de nuevas ordenanzas y reformas municipales, lo cual se refleja en un aumento significativo de las recaudaciones.

En síntesis dicha investigación, indica que la implementación de nuevas ordenanzas y reformas municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Portoviejo ha tenido un impacto positivo en la recaudación de impuestos, este aumento en las recaudaciones sugiere que las medidas tomadas han sido efectivas para incrementar los ingresos fiscales del municipio, lo cual podría implicar una mejora en la capacidad financiera de la administración municipal para llevar a cabo proyectos y brindar servicios a la comunidad.

La Migración es una problemática que está ocurriendo en el Municipio de Guaimaca ya que las personas del área rural se vienen a vivir a la zona urbana buscando mejores condiciones de

vida, igual la migración de vecinos de otros municipios; esto ha causado un incremento acelerado de población en la zona urbana. Estos cambios en los patrones han acentuado la problemática del manejo de residuos ya que la atención a los usuarios va incrementando y el servicio no es sostenible.

En cuanto a las municipalidades, que juegan un rol importante para la gestión integral de los residuos, se identificó que la aprobación de la Política de Descentralización Municipal y la asignación de recursos presupuestarios para la inversión y la operación podrían ser un importante paso para mejorar la gestión de residuos. Sin embargo, al verificar con la Secretaría de Derechos Humanos, Justicia, Gobernación y Descentralización (SDHJGD) sobre la supervisión de la transferencia y liquidación del presupuesto municipal, se identificó que no cuentan con un detalle que especifique las inversiones relacionadas directamente con el tema de residuos.

2.3 Marco Teórico

En el análisis de la situación actual se procederá a analizar los factores del macro entorno, micro entorno y análisis interno, los cuales nos proporcionarían una base para el desarrollo de la investigación, ya que las municipalidades son una institución autónoma, con la facultad para recaudar sus propios recursos e invertirlos en beneficio del Municipio, con atención especial en la preservación del medio ambiente; la elaboración, aprobación, ejecución y administración de su presupuesto; la planificación, organización y administración de los servicios públicos municipales; la facultad para crear su propia estructura administrativa y forma de funcionamiento, de acuerdo con la realidad y necesidades municipales.

Millan Mullo realizó un estudio titulado “Análisis de un sistema de recaudación de los impuestos en la alcaldía de Iribarren del estado de Lara”, el cual tuvo como objetivo realizar un diagnóstico a cerca del sistema de recaudación de este municipio, tuvo como conclusión que se

detectaron fallas en el nivel de información a los contribuyentes, los procedimientos de cobranza y mal funcionamiento en el departamento de catastro, por lo que se recomienda reestructurar este departamento, así como realizar campañas de concientización a los contribuyentes, implementar una plataforma tecnológica y actualizar la base de datos. (Mullo, 2021) .

(Hernandez) Luis Hernández desarrollo una investigación denominada, “La planificación tributaria en la gerencia de recaudación en la alcaldía del municipio de Iribarren del estado de Lara” planteándose como objetivos proponer una metodología para el control del sistema de recaudación de impuestos de este ente municipal, entre las principales conclusiones se plantea inexistencia de una metodología que permita mejorar la formulación de objetivos y la fijación de metas que optimizara estos procesos, por lo que se recomendó realizar jornadas de estudio para los funcionarios, así como implementar auditorias de gestión con el fin de perfeccionar los resultados Sánchez, (2002).

Herramientas para un plan de gobierno para evitar el recurso de la moratoria de deudas, la gestión de la recaudación debe permanecer como un tópico central del andamiaje tributario municipal. Precisamente, la Lic. Alessandroni resalta que, para hacer gobierno, la gestión de la recaudación tendrá que transformarse en un aspecto de alta sensibilidad política y de máximo compromiso social. Con lo cual, deberá quedar claro que la cobranza es una parte sustancial de las políticas públicas municipales Angulo, (2015).

Según el estudio de Miranda, el proceso de recuperación de mora de tributos municipales, es altamente efectiva con la corresponsabilidad y/o acompañamiento de representantes de Sociedad Civil, para tal fin la Corporación Municipal constituirá, una Comisión de Recuperación de Mora, quien en forma conjunta con la unidad de Control Tributario/Apremio, coordinaran todo el proceso de emisión y entrega de los requerimientos de cobro a los contribuyentes en mora, para

notificación de saldos los cuales deberán ser firmados por el contribuyente moroso, para cumplir con los procedimientos requeridos del apremio administrativo hasta completar con el apremio judicial y adicionalmente, realizaran labor de concientización en el contribuyente para realizar los pagos puntuales a la Municipalidad. (Miranda, El proceso de recuperacion de mora de tributos municipales, 2016)

Una eficiente política de recaudación municipal, se basa en establecer metas claras sobre montos de recaudación y por contribuyentes, formular un plan de acción continua de ejecución del cobro, evaluar de manera sistemática los resultados alcanzados, contar con un equipo abocado cotidianamente a la tarea y capacitar al personal disponible para este cambio conceptual. No existe ciudadanía gratis y el ser ciudadanos de una sociedad compleja compromete al gobierno a la búsqueda de recursos genuinos con equidad en la gestión. Miranda, (2016).

Bermen Mengory Montes realizo un análisis sobre mecanismos de recaudación que se utilizan en la alcaldía del municipio Libertador, dirigida al impuesto sobre patente de industria y comercio, en su conclusión determina que la alcaldía no presenta mecanismos eficientes para la recaudación. (Montes, 2002).

El estudio de Torrealba decía que, para el caso de Costa Rica, se encontró un análisis de la situación deficiente de la municipalidad de Punta Arenas en la cual se manifiesta que la autonomía financiera requiere, cuando menos, autonomía presupuestaria, para que los municipios decidan en qué gastar en el momento presupuestario. Los obstáculos para echar a andar el sistema de participación en ingresos del Estado previsto en la Constitución Política siguen atentando contra este principio. La autonomía tributaria es, empero, importante, más cuando se conecta con el principio de corresponsabilidad fiscal: los munícipes deben participar con su propio esfuerzo fiscal

para financiar sus bienes y servicios públicos, para evitar fenómenos de paternalismo. (Torrealba, 2014)

Desde este punto de vista, los tributos propios y cedidos del municipio son esenciales. Estos también son centrales para garantizar la suficiencia recaudatoria y deberían contener una regulación uniforme en aspectos materiales generales, procedimentales y sancionatorios, para garantizar el principio de coordinación. Un Código tributario centralizado debería uniformar los aspectos, siempre que, como ha sucedido con el Proyecto que se discute en la Asamblea Legislativa, no sea una mera e innecesaria repetición del Código Tributario Nacional Torrealba, (2014).

Las Municipalidades podrán sancionar por impuestos:

Cerdas (2016) Aplicar sanciones administrativas y multas a los contribuyentes, así como hacer revisión de sus libros de contabilidad, serán algunas de las facultades que tendrán las municipalidades para recaudar de forma más eficiente los impuestos. Los diputados de la Comisión de Asuntos Municipales dictaminaron esta semana el proyecto de ley, expediente 19.905, que tiene como objetivo otorgar a los ayuntamientos la potestad que les corresponde como administraciones tributarias, según el Título III del Código Tributario, para ejercer las facultades de fiscalización y control en la recaudación de las diversas obligaciones, principalmente bienes inmuebles.

En relación a la situación internacional de las políticas de recaudación se encontró un informe en donde se hace mención de diez estrategias de actuación que pueden poner en práctica los organismos encargados de recaudar impuestos, a continuación presentamos algunos datos: El protagonismo que en las últimas décadas han cobrado los gobiernos locales en la agenda política nacional para dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos en temas de salud, educación, ambiente y seguridad, demanda revisar el tratamiento que reciben las finanzas y, en especial, la

tributación. Este proceso generó una transferencia de responsabilidades asimétricas en la que, al definir la política de recaudación, los ingresos municipales deben articular recursos propios y con aquellos coparticipados. Desde esta perspectiva, ofrecemos una serie de criterios y estrategias que contribuyan a eficientizar una gestión de gobierno (Angulo, 2015).

También son pocos los municipios que cobran una tasa vinculada a la recolección de residuos capaz de absorber el costo total de ese servicio. Y, por otro lado, como muchos han pasado a cobrar una Tasa por Servicios Generales, es imposible medir los costos efectivos, aporta el Lic. López Accotto. Esto deriva -concluye- en la falta de conciencia plena sobre lo que cuesta vivir en una ciudad, lo que cuestan los servicios urbanos, lo que cuesta ser parte de la ciudadanía. En igual sentido, el Lic. Gustavo Mosto, Especialista en Economía Urbana, destaca que las tasas que cobran los municipios tienen escaso vínculo con el costo de los servicios, y son más un sustituto del impuesto inmobiliario que recaudan las provincias. Y considera que la mejor estrategia de recaudación será aquella que transparente el vínculo entre los servicios públicos y las tasas efectivas.

Cambios de paradigma en metas de recaudación; En relación con la definición de metas de recaudación, los municipios suelen establecer un monto en pesos que alcanzar. Y allí descansan las expectativas políticas. Sin embargo, este rasgo característico -señala la Lic. Patricia Alessandroni, Especialista en Gestión Pública y directora de I&C Argentina- debiera ser revisado en favor de un nuevo paradigma: la formulación de metas de recaudación por cantidad de contribuyentes. Dado que los niveles de demanda ciudadana para la prestación de servicios han crecido de manera significativa, es necesario que el municipio fije sus pisos de recaudación a partir de la capacidad efectiva del conjunto de sus contribuyentes. En esa línea, agrega que la conducta fiscal se construye con mucha gestión de cobro, lo cual implica determinar cuánto es lo que se

recauda, cuántos contribuyentes están al día, cuántos deben mucho, cuántos pueden pagar, cuántos no, cuál es la franja de recaudación que no puede pagar y cuál es el nivel socioeconómico de los mismos. Angulo, (2015).

Otra cuestión que suele ser objeto de controversias está relacionada con los procesos de moratoria que los municipios lanzan periódicamente. Para el Dr. Daniel Cassano, Especialista en Fortalecimiento Institucional, las moratorias impositivas son instrumentos muy utilizados por distintos niveles de gobierno para intentar aumentar su recaudación fiscal. Sin embargo, cada moratoria -agrega- conspira filosóficamente contra la equidad tributaria: quien infringió la ley se beneficia en detrimento de quienes respetaron el cumplimiento de sus obligaciones. Esta posición plantea una situación de injusticia para quien está al día con sus tasas e impuestos y atenta directamente contra la buena conducta fiscal del contribuyente. Angulo, (2015).

En ese mismo sentido, la Lic. Alessandroni apunta que las moratorias impactan de manera negativa en la conducta fiscal porque suelen premiar a los que, teniendo capacidad de pago, especulan. Y eso afecta a los que menos tienen. El desafío de toda gestión política -concluye- es poder sostener los niveles de recaudación: cuanto mayor sea la recaudación, con más autonomía de gobierno podrá actuar el municipio y menor será su dependencia de la llegada de fondos coparticipados. Y para el Lic. Mosto, la moratoria pone en desventaja al contribuyente que siempre cumple, porque observa cómo su esfuerzo no es tenido en cuenta. El Lic. Alberto Esteban subraya que esta política generaliza a todos los deudores, sin considerar su capacidad contributiva, con el mero propósito de generar financiamiento rápido para la gestión. Así, las moratorias se constituyen en certificados de una gestión tributaria deficiente tanto desde su planificación como desde el cumplimiento de los indicadores de resultados. Angulo, (2015).

Angulo (2015) De este modo se determina quién aporta y en qué medida lo hace para colaborar en la construcción de comunidad. En este sentido, el Lic. Alberto Esteban enfatiza que la política tributaria es -sencillamente- expresión de un plan de gobierno. De tal forma, la cuestión central es conformar equipos que tengan clara la misión y la función de la recaudación dentro del andamiaje político-institucional: recaudar tasas le permite al municipio contar con recursos que hagan viable toda gestión.

Señala, finalmente, que los indicadores claves sobre los que se debe fijar la atención son aquellos que expresan la cobrabilidad por cuentas, por contribuyente o por vecino, ya que pocos contribuyentes que pagan en fecha y cuyas contribuciones mensuales son significativas, pueden esconder un padrón de deudores por cuentas muy considerable que alientan su conducta fiscal en el marco de un sistema de gestión que los “protege”. Angulo, (2015)

En otro aspecto, el Lic. López Accotto aporta cuestiones vinculadas a la comunicación: debe informársele concretamente al contribuyente cómo se distribuyen las partidas. De este modo reconocerá el destino de sus aportes y tendrá mayor propensión al cumplimiento. Además de la comunicación, un municipio necesita ir gestionando las deudas y, al mismo tiempo, analizando la eficiencia de la recaudación y su cobrabilidad, comenta la Lic. Alessandroni. Con lo cual, tendrá que realizar un seguimiento del comportamiento de sus contribuyentes a partir de un análisis que combine tres perspectivas diferentes:

1. Su actitud frente al pago, determinando la cantidad de deudores y la antigüedad de sus deudas.
2. Su nivel socioeconómico, estableciendo las capacidades contributivas efectivas de cada ciudadano.
3. Su localización territorial, en función de las cualidades del área y la dotación de servicios con que cuenta.

A su vez, el Lic. Alberto Esteban recomienda que cada cuenta, contribuyente, grupo o segmento esté a cargo de un responsable u Oficial de Cuentas, que controle su cumplimiento en el

pago a través de indicadores de gestión y de resultados definidos y actualizados. Ese grupo de Oficiales de Cuentas debe ser asistido por el equipo de “inteligencia fiscal” y recobros, que se ocupa de las cuentas que van quedando en el camino de la gestión diaria, que por su complejidad exigen un tratamiento más personalizado. Angulo, (2015).

Angulo (2015) Para ello -continúa- tendrá que iniciarse un proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente. Sabemos que la deuda más corta se gestiona bien telefónicamente –indica- y que, en cambio, con los morosos tienen que existir medios más duros. De modo que, según el carácter de la deuda, habrá comunicaciones fehacientes, reclamos sistemáticos, intimaciones judiciales, etc. Lo importante es ir analizando el resultado de la gestión, enfatiza. Semejante mirada tiene el abogado Cassano: para evitar la prescripción de deudas el municipio debe pensar en mecanismos coercitivos, pero, también, en mecanismos que fomenten la conciencia ciudadana en favor del cumplimiento de las obligaciones fiscales.

Para toda Municipalidad es de suma importancia analizar todos aquellos elementos externos que son parcialmente controlables. Estos elementos influyen de manera directa en relación a la Alcaldía Municipal de Guaimaca con el contribuyente. En esta investigación se contempla analizar las políticas tributarias municipales y el manual de administración tributaria en Honduras con el fin de determinar el nivel de competencia de la Alcaldía Municipal de Guaimaca

Miranda (2016) El proceso de recuperación de mora de tributos municipales, es altamente efectiva con la corresponsabilidad y/o acompañamiento de representantes de Sociedad Civil, para tal fin la Corporación Municipal constituirá, una Comisión de Recuperación de Mora, quien en forma conjunta con la unidad de Control Tributario/Apremio, coordinaran todo el proceso de emisión y entrega de los requerimientos de cobro a los contribuyentes en mora, para notificación de saldos los cuales deberán ser firmados por el contribuyente moroso, para cumplir con los

procedimientos requeridos del apremio administrativo hasta completar con el apremio judicial y adicionalmente, realizaran labor de concientización en el contribuyente para realizar los pagos puntuales a la Municipalidad.

Los montos pagados por los contribuyentes morosos, serán depositados en Tesorería de la municipalidad o institución bancaria que designen las autoridades municipales. El personal ubicado en la oficina de Control Tributario de la municipalidad deberá atender rápida y eficientemente las consultas o preguntas que los ciudadanos tengan respecto al cálculo de sus impuestos y tasas y pago de los mismos. Cuando el contribuyente tuviere deudas por diferentes tributos y efectuó los pagos parciales y no expresare a que tributo deben imputarse los pagos, estos se aplicaran comenzando por la deuda más antigua Miranda, (2016).

La Municipalidad concederá facilidades de pago a los contribuyentes en mora, que lo soliciten por escrito, el cual se resolverá y se establecerá un plan de pago por cuotas. Durante el curso del plan de pago se causarán los intereses moratorios correspondientes. Todo plan de pago deberá incluir la cuota de la mora financiadas más la tasa mensual corriente, con la finalidad que el contribuyente salga de la mora en el plazo otorgado. Una vez preparado el Plan de Pago, el Contribuyente firmara y se adjuntaran copias de los requisitos solicitados para archivo de la Municipalidad. Entregar al Contribuyente copia del Plan de Pago, en el cual se compromete a cumplir y respetar la fecha, plazo y monto de las cuotas autorizadas, hasta la cancelación total de la deuda. Miranda, (2016).

2.4 Marco Legal

El marco legal establece el conjunto de normas, leyes y reglamentos que respaldan la gestión de recuperación de tasas por servicios de residuos sólidos en el ámbito municipal hondureño.

Estas disposiciones normativas otorgan a las municipalidades la facultad legal y administrativa de crear, cobrar y recuperar tributos destinados a financiar los servicios públicos locales, asegurando la sostenibilidad económica de la gestión ambiental y sanitaria.

El presente estudio se enmarca dentro de la legislación vigente en la República de Honduras, la cual regula las competencias municipales, la administración tributaria, la gestión ambiental y la prestación de servicios públicos.

Las bases legales se establecen para sustentar el caso objeto de la investigación. Al respecto algunos artículos de la constitución de la república de Honduras, el código tributario, la ley de municipalidades y su reglamento, y algunas ordenanzas se consideran pertinentes, por tanto, la gestión tributaria del municipio de Guaimaca debe ajustarse a las disposiciones establecidas en estas leyes.

La Constitución de la República de Honduras (1982) establece las bases del régimen municipal y la autonomía de los gobiernos locales. El artículo 295 dispone que las municipalidades son autónomas en la administración de sus intereses y recursos, bajo la vigilancia del Estado.

Asimismo, el artículo 340 reconoce que el Estado y las municipalidades están obligados a velar por la conservación del ambiente, los recursos naturales y la salubridad pública.

Estas disposiciones fundamentan el derecho y la obligación de las alcaldías para implementar sistemas de cobro por los servicios de recolección, transporte y disposición final de los residuos sólidos.

LEY DE MUNICIPALIDADES

La Ley de Municipalidades es la norma principal que regula la estructura y funciones de los gobiernos locales en Honduras.

De acuerdo con su **ARTICULO 4.-** las municipalidades son instituciones de derecho público con autonomía política, administrativa y financiera.

Referente a la autonomía municipal la ley de municipalidades y su reglamento en su artículo 12 del capítulo 1, establece lo siguiente:

ARTÍCULO 12.- (Según reforma por Decreto 143-2009) Se entiende por autonomía municipal el conjunto de potestades o facultades otorgadas por la Constitución de la República y la presente Ley al municipio y a la municipalidad como su órgano de Gobierno, que se organiza y funciona en forma independiente de los poderes del Estado, con capacidad para gobernar y administrar los asuntos que afecten sus intereses y ejercer su competencia para satisfacer las necesidades y aspiraciones de su población en el término municipal.

Previo a la reforma de la presente Ley o emisión de normas que afecten el patrimonio o el marco de competencias de las municipalidades, deberá contarse con la opinión de la Asociación de Municipios de Honduras (AMHON).

ARTÍCULO 73.- Los ingresos de la Municipalidad se dividen en tributarios y no tributarios. Son tributarios, los que provienen de los impuestos, tasas por servicio y contribuciones; y no tributarios, los que ingresan a la Municipalidad en concepto de ventas, transferencias, subsidios, herencias, legados, donaciones, multas, recargos, intereses y créditos.

Miranda (2016) En base a la Ley de Municipalidades en el Artículo 112, establece que la morosidad en el pago de los impuestos establecidos en esta Ley, dará lugar a que la Municipalidad ejercite para el cobro, la vía de apremio judicial, previo a dos requerimientos por escrito a intervalos de un mes cada uno y después podrá entablar contra el contribuyente deudor el Juicio Ejecutivo correspondiente, sirviendo de Título Ejecutivo la certificación de falta de pago, extendida por el Alcalde Municipal.

Los tributos municipales en mora, es responsabilidad de la Unidad de Control Tributario Municipal, específicamente de la unidad de Apremio, mediante la emisión mensual de la cartera morosa a través de los requerimientos de cobro, de tal forma que se genere el cumplimiento de las obligaciones de contribuyentes morosos, con el objeto de sanear la cuentas y realizar una recuperación integral y efectiva.

ARTÍCULO 74.- Compete a la Municipalidades crear las tasas por servicio y los montos por contribución por mejoras. No podrán crear o modificar impuestos.

ARTÍCULO 84.- señala que las municipalidades pueden fijar, administrar y recaudar tasas por servicios públicos como la recolección de basura, alumbrado público, agua potable y otros servicios locales.

ARTICULO 87.- autoriza la ejecución de acciones administrativas y legales para la recuperación de valores adeudados, legitimando la gestión de cobros y la elaboración de políticas de recaudación.

Estas disposiciones constituyen la base legal que respalda la gestión de recuperación de tasas por servicios de residuos sólidos desarrollada por la Alcaldía Municipal de Guaimaca

Cada Plan de Arbitrios establecerá las tasas y demás por menores de su cobro con base en los costos reales en que incurra la Municipalidad y únicamente se podrá cobrar a quien reciba el servicio.

CÓDIGO TRIBUTARIO (DECRETO 170-2016)

El Código Tributario de Honduras, regula los derechos y obligaciones de los contribuyentes y las autoridades fiscales.

El **ARTICULO 5.-** define los tributos como ingresos obligatorios establecidos por ley, dentro de los cuales se incluyen los impuestos, tasas y contribuciones.

El **ARTÍCULO 83.-** reconoce la potestad de la administración tributaria para efectuar gestiones de cobro, aplicar sanciones y promover acciones legales contra los morosos.

Aunque este código se aplica principalmente a la administración tributaria nacional, sus principios generales orientan también los procedimientos municipales de recuperación de tasas.

REGLAMENTOS Y ORDENANZAS LOCALES

A nivel municipal, las ordenanzas y acuerdos de corporación complementan el marco legal, al definir los procedimientos administrativos específicos para la emisión de facturas, notificaciones, registros contables y gestión de cobros.

Estas normativas internas garantizan la transparencia y trazabilidad en el proceso de recuperación de tasas, así como la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

En Guaimaca, la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento (UMASAG) y la Tesorería Municipal ejecutan conjuntamente las políticas de cobro y recaudación, siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan de Arbitrios y en los reglamentos municipales.

PLAN DE ARBITRIOS

ARTICULO No. 1 – El Plan de Arbitrios, es el instrumento normativo mediante el cual cada municipalidad regula los montos, tasas y procedimientos de cobro por los servicios que presta.

En el caso de Guaimaca, dicho plan establece el valor correspondiente a la tasa por recolección de desechos sólidos según el tipo de usuario (domiciliario, comercial e industrial), así como los plazos, recargos y sanciones por mora.

Este documento, aprobado por la Corporación Municipal, tiene fuerza de ley dentro del territorio local y constituye el marco operativo que guía la gestión de cobros y recuperación de valores.

El Plan de Arbitrios debe actualizarse periódicamente conforme al crecimiento poblacional, los costos operativos y las necesidades del servicio.

En el mismo se establecen los impuestos tasas por servicios, contribuciones por mejoras y derechos de competencia Municipal; identifica los conceptos de cálculos y formas de cobros de Cada uno de los tributos Municipales: Fija las sanciones y disposiciones sobre las normas generales que orientan el cumplimiento de la obligación tributaria para el ejercicio fiscal de 2016. La base legal de su aprobación está contemplada en el artículo 25, numeral 7, artículo 84, de la ley de Municipalidades y artículo 147, 148, 149, 150 del reglamento de la misma ley.

ARTICULO No. 4 - La tasa municipal son los Tributos cuya obligación, se genera por la prestación efectiva o potencial de un servicio público individualizado representa el pago que hace a la Municipalidad el usuario del servicio público divisible y medible, para que el bien común utilizado se mantenga, amplíe o reponga.

ARTICULO NO. 24.- Tarifas de Servicio del Tren de Aseo

La UMASAG prestara el servicio de recolección de desechos sólidos, que se categorizara en: domestica, industrial y comercial, este último según su categoría. Para la categoría domestica por usuario existe Domiciliaria que es Baja y la tarifa mensual es de L. 20.00 y Residencial que es Media la tarifa mensual es de L. 40.00. Dentro de la categoría comercial va clasificada por el rubro y de acuerdo a ello es la tarifa mensual por el servicio del tren de aseo.

En el caso que los comercios no utilicen el servicio de recolección de basura deberán de pagar una tasa mensual según la categoría a la que permanecen, por el uso del Relleno Sanitario.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de investigación que se utilizó fue un enfoque Mixto (Cualicuantitativo), el cual estuvo basado en una investigación empírico-analista, baso su estudio en números estadísticos para dar respuesta a causas-efectos concretas.

Según (Hernández Sampieri, 2006), Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

3.2 Diseño

El diseño metodológico de esta investigación fue secuencial, ya que no se manipulo ninguna variable.

(Hernández Sampieri, 2006), se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. Por su parte, el diseño de la investigación, hace referencia a un plan de acción que se pone en marcha con la finalidad de recabar la información que se requiere.

3.3 Alcance de la investigación

La presente investigación se determinó mediante el método descriptivo de corte transversal. es decir, desde la observación de las variables en un momento determinado.

Para (Hernández Sampieri, 2006), es importante resaltar que, si una vez hecha la indagación, selección y revisión de la literatura y el investigador ha tomado la decisión que la investigación es factible realizarla, el siguiente paso consiste en visualizar cual será el alcance que tendrá. Del alcance del estudio que tendrá, dependerá la estrategia del plan de investigación.

3.4. Hipótesis

No lleva hipótesis

3.5. Determinación de las variables y categorías

3.5.1 Variables y categorías de Estudio por objetivos

Objetivo 1: Caracterizar a los contribuyentes del servicio de recolección de Desechos Sólidos.

- Tipo de Contribuyente
- Domicilio
- Sexo
- Núcleo Familiar
- Empleo
- Nivel de Ingreso

Objetivo 2: Identificar el nivel de gestión en la recuperación de la mora de los contribuyentes de la alcaldía municipal de Guaimaca

- Tiempo de Mora
- Monto de la Mora
- Estrategias de Recuperación
- Avisos de Cobro

Objetivo 3: Estimar la sostenibilidad económica del servicio de recolección de desechos sólidos.

- Recuperación de la Mora
- Costos Operativos
- Ingresos Percibidos

Objetivo 4: Establecer la vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento.

- Estrategias de Cobranza
- Publicidad
- Monitoreo de la Mora
- Amnistía

3.5.2. Conceptualización de Variables y categorías

El proceso de conceptualización nos permitió definir las ideas base y principales que serán utilizadas para la estructuración del estudio de gestión, y que a su vez servirán para orientar el lineamiento de diseño.

Tipo de Contribuyente: Persona que ha celebrado un contrato con un proveedor de servicios para su disfrute continuado.

Domicilio: Lugar de residencia de una persona.

Sexo: Condición orgánica, masculina o femenina.

Núcleo Familiar: Grupo de personas que conviven en un mismo hogar y que tienen vínculos de parentesco.

Empleo: Conjunto de actividades humanas remuneradas, que producen bienes o servicios en una economía y proveen los medios de sustentos necesarios para los individuos.

Nivel de Ingreso: Es la cantidad de dinero que una persona, familia u organización recibe en un determinado periodo de tiempo.

Tiempo de Mora: Es el periodo de tiempo en el que una deuda no se paga después de la fecha de vencimiento.

Monto de la Mora: Es la cantidad de dinero que se debe pagar por intereses moratorios, cuando no se paga una deuda u obligación en la fecha acordada.

Estrategias de Recuperación: Son las acciones de planificación y optimización de las operaciones para aumentar la tasa de recuperación y entablar contactos más efectivos con los deudores, en menos tiempo.

Avisos de Cobro: Es una comunicación enviada al contribuyente sobre una deuda.

Número de Contribuyentes: Cantidad de personas que se encuentran en una base de datos, que reciben el servicio.

Recuperación de la Mora: Es la que tiene por objeto demostrar que el contribuyente haya cumplido en el ejercicio económico o fiscal correspondiente, con el pago de las diferentes obligaciones tributarias, de acuerdo a lo estipulado en la Ley de Municipalidades y su Reglamento, Plan de Arbitrios.

Costos Operativos: Son los gastos que se incurren en la adquisición de materiales, servicios y mano de obra utilizados en la producción y comercialización de un producto o servicio.

Ingresos Percibidos: Recepción del efectivo en caja o depósitos de fondos en las cuentas de los bancos de las instituciones.

Estrategias de Cobranza: Es dar seguimiento constante a los clientes que han presentado algún atraso en sus pagos.

Publicidad: Son los medios que se utilizan para dar de manera eficiente datos claves de cobranza a los deudores.

Monitoreo de la Mora: Son los mecanismo y alcances de los procesos para el seguimiento y recuperación de la mora.

Amnistía: Es el beneficio que tiene por objeto liberar del pago total o parcial de las multas, recargos e intereses a la deuda tributaria.

3.5.3. Operacionalización de las variables y categorías

Ver la Matriz de Operacionalización y Matriz de Categorías en Anexo No. 1.

3.6 Población

3.6.1 Unidad de análisis

Fueron los Contribuyentes, funcionarios y la información de la Cartera en Mora.

3.6.2 Población

La población oscila entre 3,890 y 4,000 contribuyentes, tomando 151 como muestra de conveniencia del casco urbano del Municipio de Guaimaca y funcionarios de la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento UMASAG

3.6.3 Muestra

La muestra fue no probabilística, a criterio del investigador, ya que fueron tomadas de la Línea Base del Plan de Desarrollo Municipal PDM del Municipio de Guaimaca, constituida por 151 contribuyentes y 3 funcionarios municipales.

3.6.4. Criterios de Selección

3.6.4.1. Criterios de Inclusión

- Contribuyentes registrados en la base de datos de la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento.

- Contribuyentes con más de 1 mes de mora
- Contribuyentes de los 3 barrios y 1 colonia seleccionadas del Municipio de Guaimaca
- Contribuyentes que aceptaron participar en el estudio y firmen el consentimiento informado.

3.6.4.2 Criterios de Exclusión

- Contribuyentes que estaban al día con el pago del servicio de residuos solidos
- Contribuyentes de barrios no Seleccionados
- Contribuyentes que se negaron en participar en el estudio

3.7 Fuentes de información

- Primarias
- Secundarias

3.8 Técnicas e instrumentos aplicados

3.8.1 Técnicas

Las Técnicas que se utilizaron fue la encuesta de manera presencial, la entrevista estructurada y revisión de base de datos de la mora.

1.8.2 Tipos de instrumentos

En la investigación se utilizaron varios instrumentos para recopilar información, y el diseño adecuado de estos instrumentos es esencial para llegar a conclusiones fiables y válidas.

Encuesta

El estudio se concibió inicialmente como una técnica de recolección de datos, entrevistando a los contribuyentes con el objetivo de obtener sistemáticamente medidas de conceptos derivados de preguntas de investigación preconstruidas.

(Cisneros Caicedo, 2021) establece que la encuesta es una herramienta para recopilar datos utilizando un conjunto de preguntas y se aplica para probar hipótesis o encontrar soluciones a problemas.

Entrevista Estructurada

Técnica que fue utilizada a través de una serie de preguntas dirigida a funcionarios de la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento.

El propósito del trabajo y las preguntas de investigación. Para lograrlo, el investigador realiza preguntas al destinatario para que éste pueda opinar, responder o resolver el problema según sea el caso. (Lopezosa, 2020)

3.8.3 Proceso de validación de los instrumentos

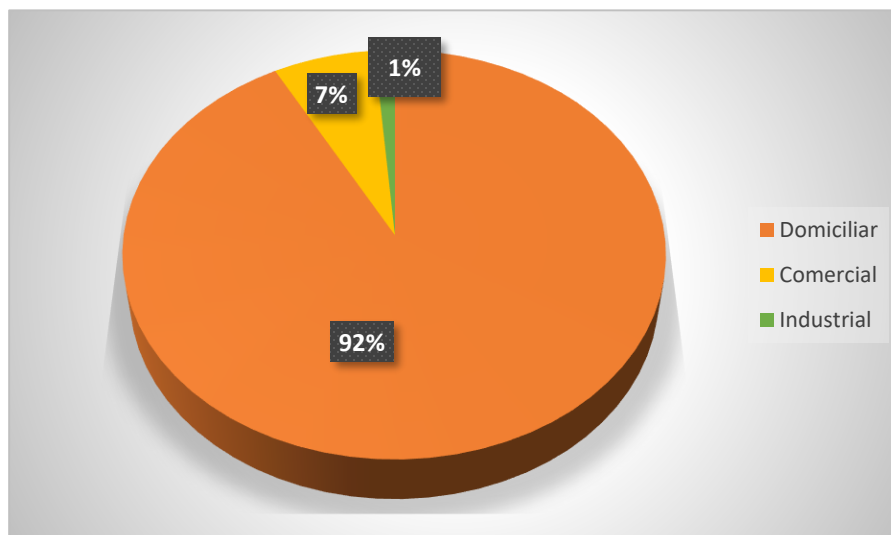
La validación del instrumento fue realizada a través una prueba piloto, la cual fue oportuna aceptable y adecuada para los contribuyentes encuestados; no hubo cambios en las preguntas, ya que fueron entendibles de lo que se deseaba medir, no se presentaron dificultades ya que se contó con los factores económicos y humanos.

CAPÍTULO 4.- RESULTADOS Y ANÁLISIS

4.1. Presentación y análisis de información

Objetivo No. 1: Caracterizar a los contribuyentes del servicio de recolección de Desechos Sólidos.

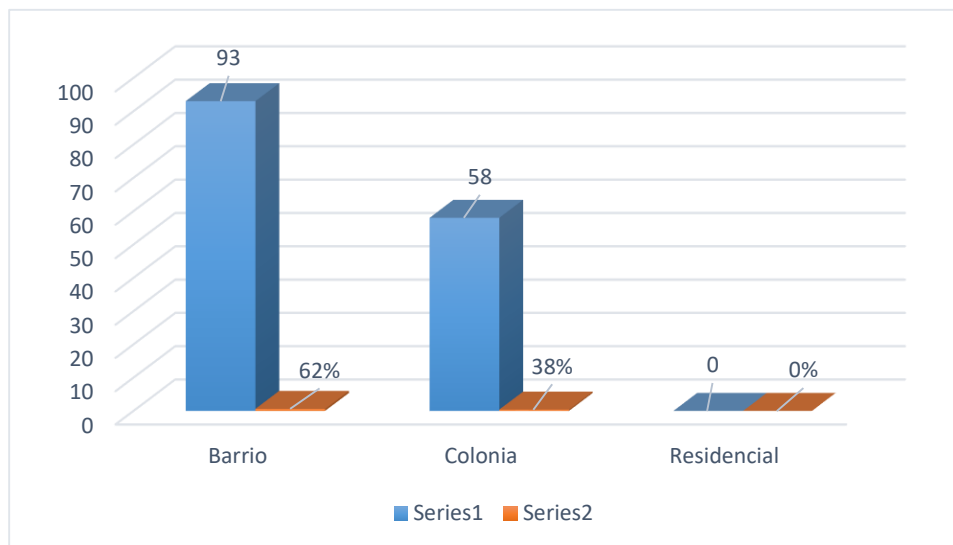
Gráfico 1: Tipo de Contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras



Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Tipo de Contribuyente, de los 151 contribuyentes encuestados el **92%** (139) fueron domiciliar, el **7%** (10) comercial y **1%** (2) industrial. (ver anexo 5, tabla 5).

Los resultados confirmaron que el tipo de contribuyente en su mayoría el servicio fue domiciliar que represento un 92%. Esto se relaciona con lo expresado en el Manual de Administración Tributaria, de tener un registro del tipo de contribuyente, para el proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente.

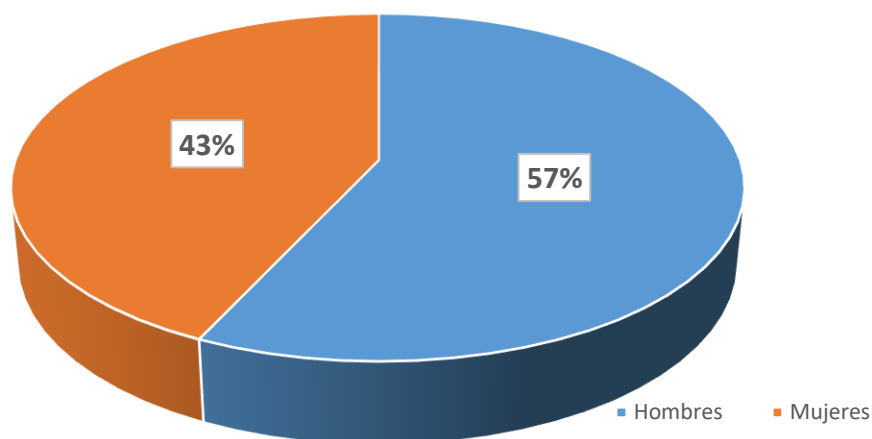
Gráfico 2: Domicilio de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras

Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Domicilio de los Contribuyentes, de los 151 contribuyentes encuestados el **62%** (93) vivían en un barrio, el **38%** (58) en una Colonia y **0%** (0) en residencial. (ver anexo 5, tabla 6).

Los resultados confirmaron que la mayoría de los encuestados vivían en barrio que representa un 62%. Estos resultados están establecidos en la base creada en el año 2007, por la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento UMASAG, esto permite que las personas puedan ser ubicadas para el cumplimiento de sus obligaciones o el reclamo de sus derechos, en un determinado lugar del municipio.

Gráfico 3: Sexo de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras

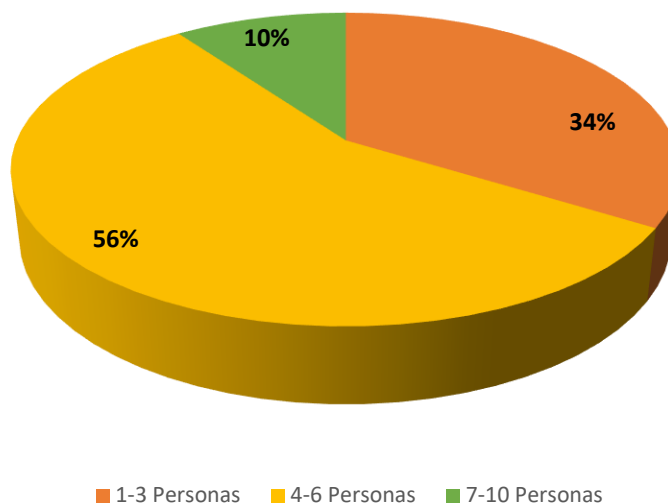


Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Sexo de los Contribuyentes, de los 151 contribuyentes encuestados el **57%** (86) fueron Hombres y el **43%** (65) Mujeres. (ver anexo 5, tabla 7).

Los resultados confirmaron que el 57% de los contribuyentes encuestados fueron hombres. Dichos resultados se relacionaron con el documento trabajado con un análisis de incorporación de nuevos indicadores con perspectiva de género para la línea de base municipal, con base en referentes como son: (CEPAL, 2022), política de género del municipio, AECID (Situación General de Honduras y Principales Brechas de Inequidad-resumen ejecutivo), INAM (Diagnóstico de Género de País), Visión de País 2010 – 2038 y Plan de Nación 2010- 2022

Gráfico 4: Núcleo Familiar de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

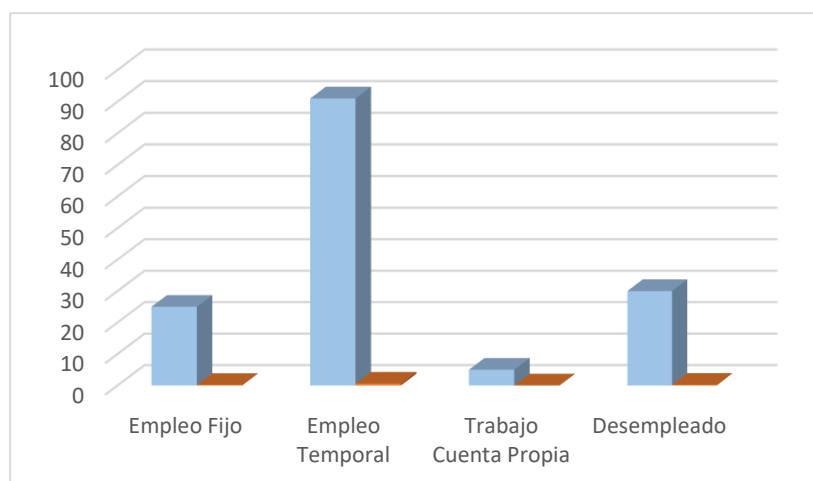


Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Núcleo Familiar, de los 151 contribuyentes encuestados el **56%** (85) fue de 1-3 persona, el **34%** (51) de 4-6 personas y el **10%** (15) de 7-10 personas. (ver anexo 5, tabla 8).

Los resultados confirmaron que dentro del Núcleo Familiar el 56% de los encuestados dijeron que vivían entre 1-3 personas. Estos datos tuvieron relacion con el estudio del Instituto Nacional de Estadísticas (INE, 2024) de Honduras sobre el análisis de la Vivienda y condiciones de habitabilidad en Honduras.

Gráfico 5: Empleo de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.



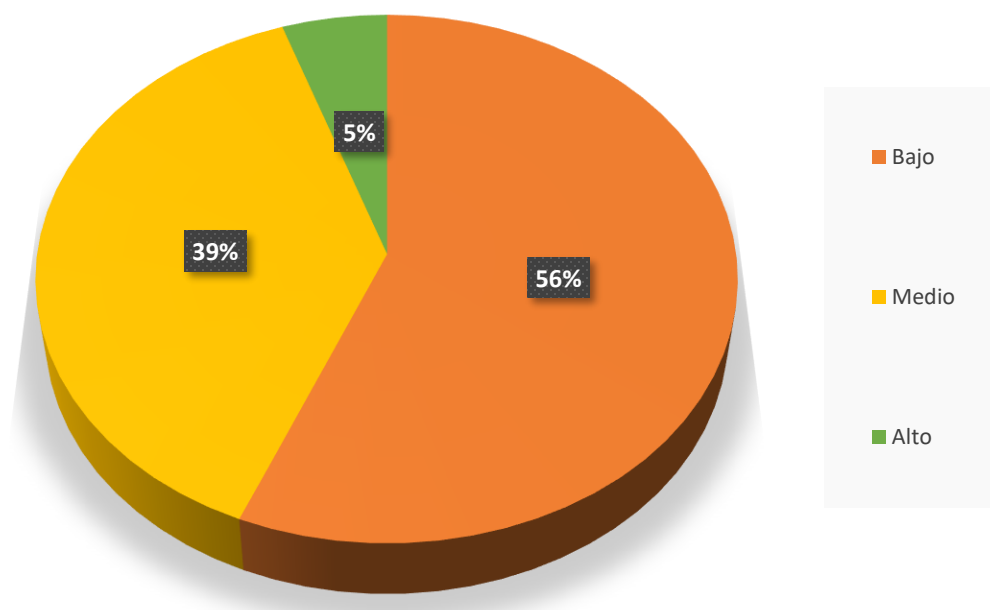
Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Empleo, de los 151 contribuyentes encuestados el **17%** (25) tuvo empleo Fijo, el **60%** (91) empleo temporal, el **3%** (5) trabajo por cuenta propia y el **20%** (30) estaban desempleados. (ver anexo 5, tabla 9).

Los resultados confirmaron que el status laboral en el estudio, es un factor que influyo en el pago del servicio de los desechos sólidos, ya que el 60% posee un empleo de manera temporal.

En Honduras el mercado laboral ha disminuido capacidad de absorber mano de obra, principalmente en el sector formal de la economía. Esto tiene impacto en el deterioro de la calidad de vida de la fuerza de trabajo ocupada, pues en la medida que se inserta en una de las formas de subempleo pierde: poder adquisitivo, estabilidad laboral (INE I. N., 2021) OML sobre la base de cifras INE.

Gráfico 6: Nivel de Ingreso de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.



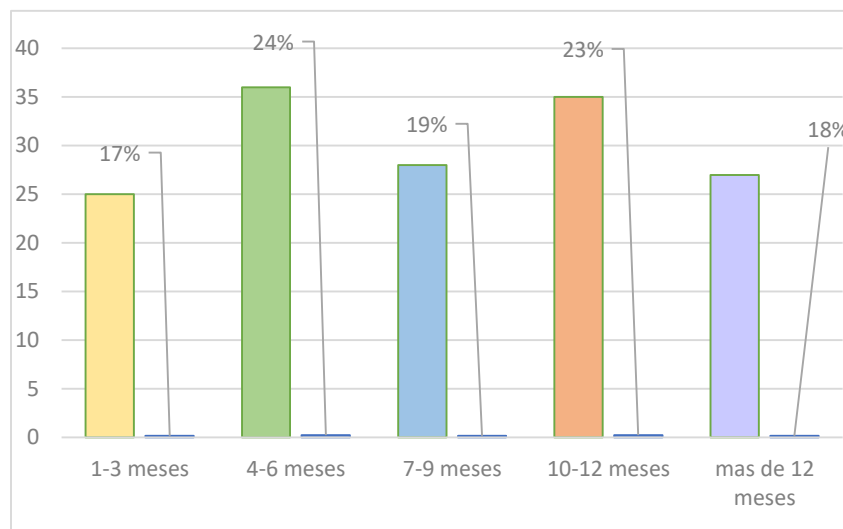
Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Nivel de Ingreso de los 151 contribuyentes encuestados el **56%** (85) el nivel de ingreso fue bajo, el **38%** (58) medio y el **5%** (8) alto. (ver anexo 5, tabla 10).

La mayoría de los contribuyentes encuestados tuvieron un nivel de ingreso bajo que represento el 56%. Estos resultados se relacionaron con los datos que se arrojan la IV Encuesta Económica Familiar Multipropósitos (2021), publicada por el Instituto de Investigaciones Económicas y Sociales como parte de las investigaciones desarrolladas por el Programa de Investigación en Economía y Finanzas de la UNAH.

Objetivo 2: Identificar el nivel de gestión en la recuperación de los contribuyentes de la alcaldía municipal de Guaimaca.

Gráfico 7: Tiempo de Mora de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

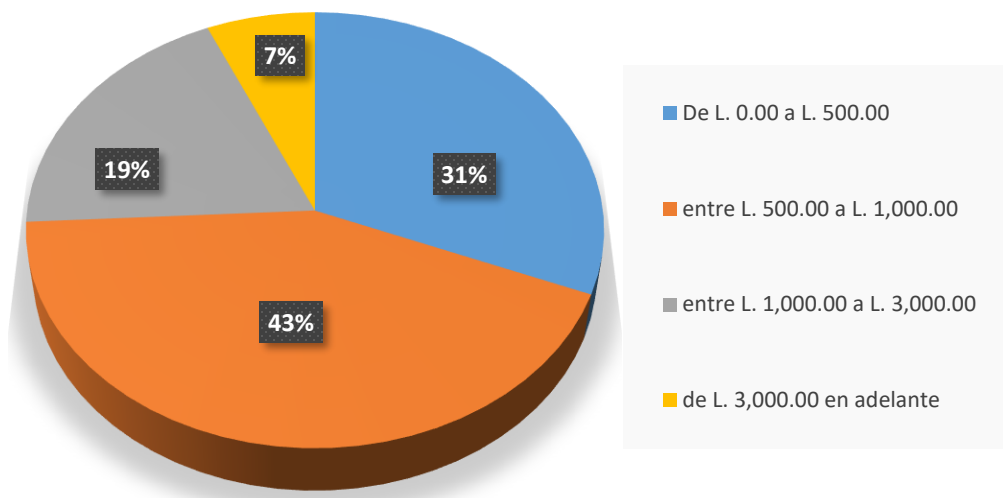


Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Tiempo de Mora, de los 151 contribuyentes encuestados el **17%** (25) el tiempo de mora fue de 1-3 meses, el **24%** (36) de 4-6 meses, el **19%** (28) de 7-9 meses, el **23%** (35) de 10-12 meses y el **18%** (27) de más de 12 meses. (ver anexo 5, tabla 11).

Se puede observar que el Tiempo de Mora de los encuestados en su mayoría estaban entre los 4 a 6 meses; según (Giannoni, 2019) refirió sobre el estudio desarrollado por el Banco Central de la República de Argentina marcó que todos los meses hay aumento de morosidad por la cantidad de consumidores que se atrasan en los pagos, dicha situación ha llevado anticiparse a realizar estrategias para asegurar la cobranza.

Gráfico 8: Monto de la Mora de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

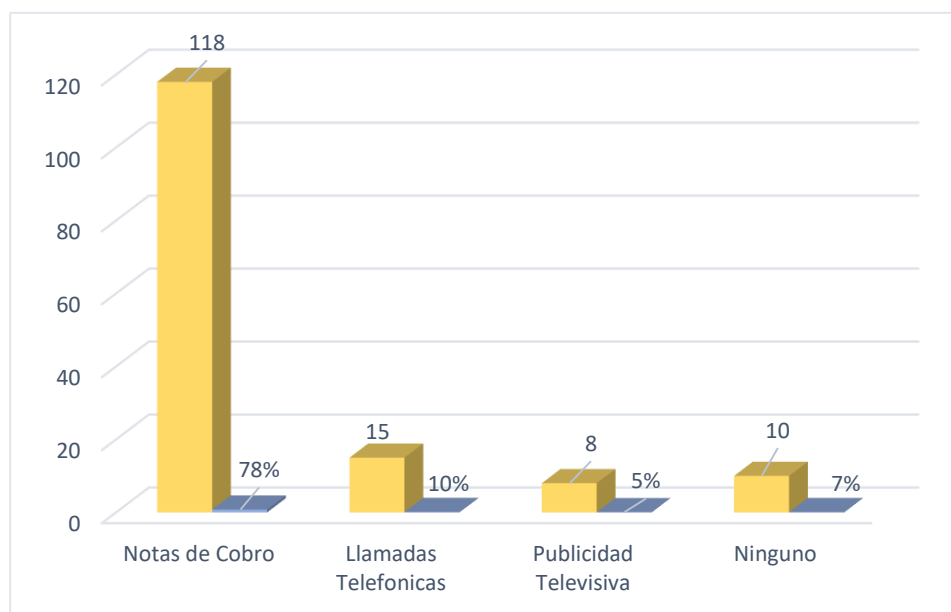


Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los contribuyentes del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia del Monto de Mora, de los 151 contribuyentes encuestados el **31%** (47) el monto de mora fue de L. 0.00 a L. 500.00, el **43%** (65) entre L. 500.00 a L. 1,000.00, el **19%** (29) entre L. 1,000.00 a L. 3,000.00 y el **7%** (10) de L. 3,000.00 en adelante. (ver anexo 5, tabla 12).

Se puede observar que el Monto de Mora de los encuestados en su mayoría estuvieron en un 43%, que oscilo entre L. 500.00 a L. 1,000.00, existen situaciones que, de no ser controladas o corregidas oportunamente, podrían comprometer la capacidad futura de pago del deudor; es decir presenta incumplimientos ocasionales y reducidos de pagos mayores a 30 días. (Ayala, 2005).

Gráfico 9: Estrategias de Recuperación de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

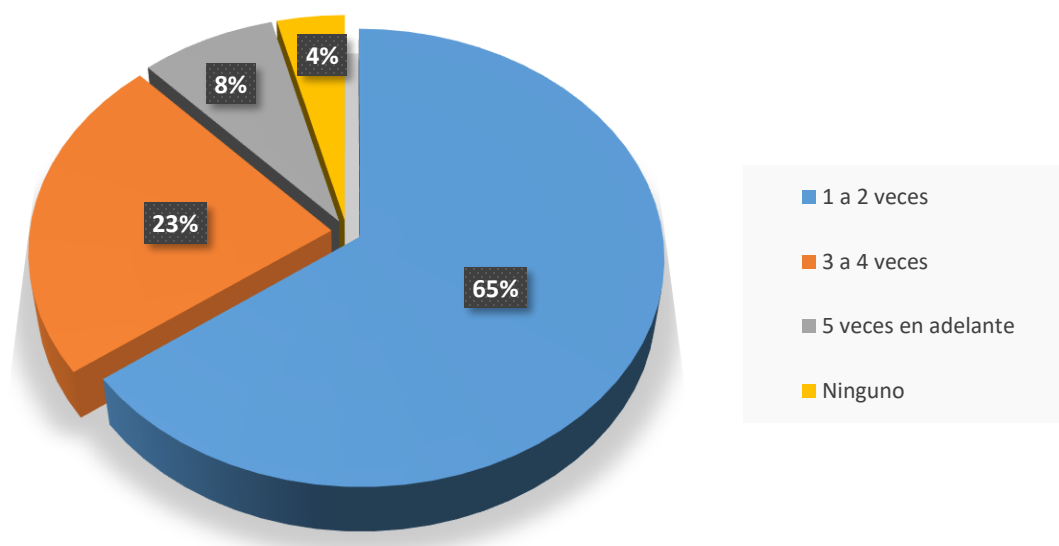


Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia sobre las Estrategias de Cobranza, de los 151 usuarios encuestados el **78%** (118) la cobranza fue mediante Notas de Cobro, el **10%** (15) a través de Llamadas Telefónicas, el **5%** (8) a través de Publicidad Televisiva y el **7%** (10) contestaron que no hacían ninguna estrategia de cobranza. (ver anexo 5, tabla 13).

Las Estrategias de Cobranza de los encuestados en su mayoría fueron realizados a través de las notas de cobro que represento un 78%. Esto se relaciona con lo expresado por (Angulo, 2015) para ello -continúa- tendrá que iniciarse un proceso de gestión de cobranzas en función del perfil del contribuyente. Sabemos que la deuda más corta se gestiona bien telefónicamente, en cambio, con los morosos tienen que existir medios más duros, comenzando por el informe de deuda y concluyendo en la notificación de gestión judicial.

Gráfico 10: Avisos de Cobro de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.



Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia sobre los Avisos de Cobro, de los 151 usuarios encuestados el **65%** (98) los avisos de Cobro los recibían de 1 a 2 veces durante el año, el **23%** (35) de 3 a 4 veces en el año, el **8%** (12) de 5 veces en adelante y el **4%** (6) no recibían ningún aviso de cobro. (ver anexo 5, tabla 14).

De los encuestados el 65% recibieron sus Avisos de Cobro de 1 a 2 veces durante el año, que represento el 65%. (Castillo, 2019) planteo cobros de cartera morosa en la compañía SEMPER EIRL, desarrollo el diagnóstico de las deudas por cobrar proponiendo métodos de cobro para mejorar su condición económica.

Objetivo 3: Estimar la Sostenibilidad Económica del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos

Número de contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Durante las entrevistas realizadas con el personal de la Alcaldía Municipal de Guaimaca, se identificó que el número de contribuyentes que recibió el servicio de recolección de desechos sólidos oscilo entre **3,890 y 4,000 contribuyentes**. Esta información fue proporcionada por dos empleados, uno indicando 3,890 y otro aproximadamente 4,000 usuarios.

El Análisis a las respuestas recibidas se logró constatar que los empleados municipales entrevistados coinciden y tenían conocimiento del número de abonados que recibían el servicio de desechos sólidos. Pero manifestaron que el departamento de cobro tenía deficiencias, ya que no contaba con suficiente recurso humano para poder hacer los operativos de gestión de cobro.

El rango establecido entre 3,890–4,000 permite estimar de manera aproximada la población objetivo del servicio, lo cual es crucial para calcular ingresos esperados y planificar estrategias de cobro. Según (Gomez I. , 2017) Determina lo cerca o lejos que los clientes se encuentran respecto a la satisfacción del servicio recibido.

Recuperación de la Mora de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Durante las entrevistas, dos empleados indicaron que la recuperación de mora durante el año 2024 alcanzó aproximadamente L. 746,864.72, según los registros financieros de la Alcaldía Municipal de Guaimaca. Un empleado adicional confirmó que se habían generado ingresos por la gestión de recuperación de mora, sin especificar el monto exacto.

El Análisis a las respuestas recibidas se logró conocer el monto de la recuperación de la mora por el servicio de los desechos sólidos. Sin embargo, no se ha podido lograr recuperar la mora planificada en el presupuesto municipal del año 2025, ya que por ser un año político los contribuyentes se rehusaron a pagar el servicio prestado. Pero el departamento de cobro continuara haciendo las gestiones pertinentes, mediante la entrega de los avisos de cobros en las diferentes colonia y barrios. La existencia de datos financieros permite monitorear tendencias en la recuperación de pagos y ajustar estrategias de cobranza.

Según (Miranda, Información Tributaria de la Municipalidad, 2016) la información tributaria de la municipalidad, será organizada, registrada y generada por la Unidad de Control Tributario, Apremio 27 y Catastro, para efecto de un control de recaudación y recuperación de mora y brindar mejor atención a los contribuyentes.

Costos Operativos de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

El tema de los costos operativos del servicio de desechos sólidos en la Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, son los gastos necesarios para que el municipio pueda brindar el servicio de recolección, transporte y disposición final de la basura. El primer empleado indica una cifra concreta: **L. 1,582,104.75** como costo operativo total del servicio y el segundo empleado expreso no tener datos financieros sobre esos costos.

El Análisis a las respuestas recibidas reflejo que la administración maneja datos financieros de los costos operativos en que incurría la Alcaldía por el servicio de los desechos sólidos. Pero la recaudación no fue suficiente para cubrir los gastos, ya que los contribuyentes no realizaban sus pagos a tiempo y la mora va en crecimiento. Esto refleja una necesidad de mejorar la gestión financiera y la transparencia administrativa dentro de la Alcaldía, para asegurar una adecuada planificación y sostenibilidad del servicio.

Ingresos Percibidos de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Según las entrevistas, los empleados del área de gerencia administrativa poseen conocimiento de los ingresos porque tienen acceso al sistema SAFT, el cual proporciona los estados financieros de la municipalidad. El sistema SAFT (Sistema de Administración Financiera Tributaria) permite registrar, controlar y consultar datos financieros, lo que refuerza la confiabilidad de la información obtenida. Los ingresos percibidos por el servicio de desechos sólidos ascienden a **L. 1,845,195.99**, este monto represento la recaudación proveniente de los contribuyentes por concepto del servicio municipal de recolección y manejo de residuos.

El Análisis a las respuestas recibidas fueron reflejados los informes financieros a través del Sistema SAFT arrojan datos exactos de los ingresos financieros. La existencia de un registro claro y verificable demuestra que la administración municipal cuenta con un sistema de control financiero más consolidado en el área de ingresos que en la de costos. El monto percibido L. 1,845,195.99 supera los costos operativos estimados previamente L. 1,582,104.75, lo cual indica que el servicio genera un superávit aproximado de L. 263,091.24.

Objetivo 4: Establecer la vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento.

Estrategias de Cobranza de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Durante el tiempo de las entrevistas los empleados dijeron que el medio que utilizaron para la recuperación de la mora, eran los avisos de cobro.

El Análisis a las respuestas recibidas se concluyó que los Avisos de Cobro fueron el medio que utilizó la Alcaldía Municipal de Guaimaca como estrategia para la recuperación de la mora. Según (Castillo, 2019) planteo cobros de cartera morosa en la compañía SEMPER EIRL, desarrollo el diagnóstico de las deudas por cobrar proponiendo métodos de cobro para mejorar su condición económica.

Publicidad de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Durante el tiempo de las entrevistas los empleados concuerdan que la publicidad se realizó por los medios televisivos locales y por algunas redes sociales (WhatsApp y Facebook).

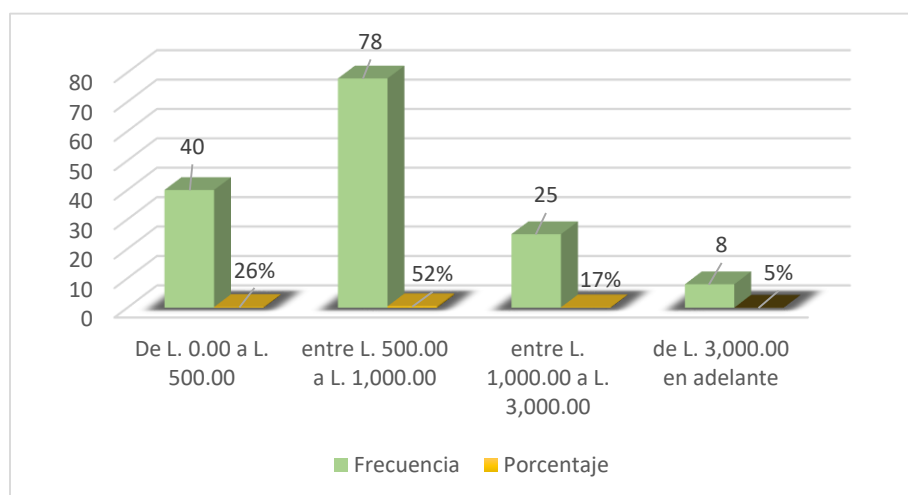
El Análisis a las respuestas recibidas es claro que la Alcaldía Municipal utilizó los medios adecuados de publicidad para la recuperación de mora del servicio de desechos sólidos. Según (Hernandez C. , 2005): “La publicidad es la principal actividad de comunicación de una compañía y es la combinación específica de herramientas como la promoción, venta personal, relaciones públicas.

Monitoreo de la Mora de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.

Durante el tiempo de las entrevistas los empleados dijeron que todos los meses hicieron monitoreo de la mora sobre el servicio de desechos sólidos.

El Análisis a las respuestas recibidas se consideró que la parte administrativa y cobranza estuvieron en sintonía del seguimiento y el monitoreo de la mora del servicio de desechos sólidos. Según (Giannoni, 2019) refirió sobre el estudio desarrollado por el Banco Central de la República de Argentina marcó que todos los meses hay aumento de morosidad por la cantidad de consumidores que se atrasan en los pagos.

Gráfico 11: Amnistía de los contribuyentes de Alcaldía Municipal Guaimaca, Honduras.



Nota: La fuente de los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

En relación con la frecuencia sobre el Monto condonado mediante el Decreto de Amnistía, de los 151 usuarios encuestados el **26%** (40) el monto condonado es de L. 0.00 a L. 500.00, **52%** (78) el monto condonado es entre L. 500.00 a L. 1,000.00, el **17%** (25) el monto condonado es entre L. 1,000.00 a L. 3,000.00 y el **5%** (8) el monto condonado es de L. 3,000.00 en adelante. (ver anexo 5, tabla 15).

Se puede observar que los montos condonados de los encuestados en su mayoría fueron entre L. 1,000.00 a L. 3,000.00, (Freire, 2013) acerca de la amnistía fiscal indica que es: “condonar o perdonar una conducta sancionada previamente en la ley.

4.2 Conclusiones

Como resultado de la investigación sobre la caracterización de abonados, el nivel de gestión de recuperación, la sostenibilidad económica y la vinculación de la gestión de cobro, son factores que influyeron en la recuperación de tasas de servicios de residuos sólidos de la Alcaldía Municipal de Guaimaca; se concluye:

1. La caracterización del tipo de contribuyente el servicio prestado el mayor fue domiciliario, un alto porcentaje de los encuestados Vivían en barrio, sexo hombres, dentro del núcleo familiar los encuestados dijeron que vivían de 1-3 personas, asimismo los resultados indicaron que los encuestados poseía un empleo temporal y el nivel de ingreso familiar era bajo.
2. El tiempo de la mora oscilo entre 4 a 6 meses, los montos de la mora anduvieron entre los L. 500.00 a L. 1,000.00, dentro de las estrategias de cobranza el proceso con mayor eficiencia fueron las notas de cobro, sin embargo, la Alcaldía Municipal de Guaimaca no fue tan eficiente en sus procedimientos de cobro, ya que los contribuyentes manifestaron que los avisos de cobro solo los recibían de 1 a 2 veces durante el año.
3. En la sostenibilidad económica del servicio de recolección se constató que poseen conocimiento sobre la base de datos de los abonados que reciben el servicio de recolección de desechos sólidos. Asimismo, señalaron que la recuperación de la mora durante el año 2024 fue significativa, reflejando un esfuerzo sostenido por parte de la administración municipal en el seguimiento de los contribuyentes. Sin embargo, los datos proporcionados evidencian que los costos operativos del servicio resultaron elevados en comparación con los ingresos percibidos, lo que sugiere la necesidad de optimizar la gestión financiera y

fortalecer las estrategias de eficiencia operativa, con el fin de garantizar la sostenibilidad económica del servicio y mejorar el equilibrio entre costos e ingresos municipales.

4. La vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento, según los resultados obtenidos, la estrategia más efectiva de recuperación fue la emisión de avisos de cobro, mecanismo que contribuyó a reducir los niveles de mora entre los contribuyentes. La publicidad institucional se desarrolló a través de medios televisivos locales y redes sociales como WhatsApp y Facebook, lo que favoreció una mayor difusión de la información y alcance comunitario, el monitoreo de la mora se realizó de manera mensual, evidenciando un seguimiento; durante el proceso, los contribuyentes tuvieron la oportunidad de acogerse a los beneficios de condonación de multas, intereses y recargos mediante la aplicación de una amnistía municipal, cuyos montos oscilaron entre L. 500.00 y L. 1,000.00, incentivando así el cumplimiento voluntario y la regularización de pagos atrasados.

4.3 Recomendaciones

Para que esta investigación sea de utilidad a la Alcaldía Municipal de Guaimaca, se recomienda:

1. Efectuar reformas viables y sostenibles que permitan equilibrar la recuperación de ingresos con la accesibilidad económica de la población, garantizando así una gestión financiera justa, eficiente y socialmente responsable, en concordancia con la justificación y los objetivos del estudio.
2. Establecer un proceso sistemático de depuración de la mora vencida, definiendo un plazo máximo para su conclusión, con el propósito de optimizar la gestión de cobros y mejorar la eficiencia administrativa, implementando políticas orientadas a la reducción de la mora, las cuales podrían ejecutarse mediante la conformación de un comité de apremiantes encargados de supervisar y dar seguimiento a los casos pendientes.
3. Ejecutar un plan integral de gestión administrativa que sirva como herramienta de apoyo y control para la toma de decisiones en materia de cobranza. Dicho plan deberá facilitar la medición y evaluación del impacto de las estrategias implementadas, permitiendo analizar la efectividad de las acciones ejecutadas y su contribución en la reducción de los riesgos asociados a la recuperación de la mora.
4. Actualizar de forma periódica la base de datos de los contribuyentes, con el objetivo de fortalecer el monitoreo y control de la mora vencida. Una base de datos actualizada permitirá identificar con mayor precisión los niveles de morosidad y establecer estrategias de cobranza más efectivas. Incrementar la frecuencia en el envío de los avisos de cobro, lo que contribuirá a mejorar los índices de recaudación y, en consecuencia, a fortalecer la viabilidad financiera del servicio de desechos sólidos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alvarez. (2019). Opinion sobre la Recaudacion de Ingresos Economicos.
- Alvarez, M. (2020). *Metodologia de la Investigacion en ciencias economicas, contables y administrativas*.
- Ambiente, E. I. (2016-2026). *Estrategias de Mi Ambiente*.
- Angulo, M. (2015). Gestion de Cobros en Gobiernos Locales: Estrategias de Recaudacion Municipal. UNAH.
- Angulo, Y. (25 de 8 de 2015). Deficiente sistema de recaudación tributaria podria llevar a la Municipaliad a la insostenibilidad. El Mundo.
- Arbulu. (2014). *El Plan de Desarrollo Urbano Ambiental de la Ciudad de Chiclayo como herramienta para lograr la Sostenibilidad*.
- Ayala. (2005). Opinion sobre incumplimientos de pagos mayores a 30 dias.
- Bravo, A. y. (2020). Indice del Riesgo de Morosidad en los microcreditos simples.
- Calderón. (2024). *Plan Estrategico para el Manejo de los Residuos Solidos en Puerto Rico*.
- Castillo, G. (2019). Creditos-cobranzas-Enfoque profesional.
- CEPAL. (2022). Politica de Genero del Municipio.
- Cerdas. (2016). Opinion sobre la revision de libros de contabilidad a los contribuyentes.
- Cerdas, A. (2016). Facultades fiscales y gestión de cobros municipales en Costa Rica. .
Universidad Estatal a Distancia.
- Chiliquinga. (2013). Concepto de Administracion.
- Cisneros Caicedo, A. J. (2021). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica, Revista Científica Dominio de las Ciencias , 21. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383508>.

- Colcha, E. (2014). *El Recargo Tributario*.
- Ejecutivo, A. (2010). *Reglamento para el Manejo Integral de Residuos Solidos*.
- Estrada, M. (2018). *Relacionado con los Valores pendientes de Cobro*.
- Faletto, C. y. (1975). *Opinion sobre la integracion de la dimensiones economica y social con la dimension ecologica*.
- Flores, D. (2019). Eficiencia Tributaria Municipal en Centroamerica. *Revista Centroamerica de Administracion Publica*, 18(3), 45-63.
- Flores, D. y. (2019). Opinion sobre la correcta Gestion de Cobranza.
- Freire, A. (2013). Analisis sobre los Decretos del Gobierno sobre la Amnistia Tributaria.
- Gallopín. (2012). *Sostenibilidad y Desarrollo Sostenible*.
- Garcia, R. (2013). Opinion sobre las Tasas Municipales.
- Giannoni. (2019). Refirio sobre el Estudio desarrollado por Banco Central de la Republica de Argentina, marco los meses que hay Aumento de Morosidad.
- Gobierno, P. d. (2018-2022). *Actividades del Plan de Gobierno*.
- Godoy, G. &. (2006). Relacion con la Cartera Vencida.
- Gomez, I. (2017). Analisis sobre la Atencion al Cliente.
- Gomez, M. M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Cordova.
- Gutierrez, G. (2014). Opinion sobre el Sostenimiento de los Gastos Publicos.
- Hernandez & Matheus, 2. (s.f.).
- Hernandez & Matheus, 2. (2013). *Gestion de Cobranzas*.
- Hernández Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill.
- Hernandez, C. (2005). Analisis sobre la publicidad para recuperacion de cartera.

Hernandez, L. (s.f.). La Planificación Tributaria en la Gerencia de Recaudación en la Alcaldía del Municipio de Iribarren del Estado de Lara.

INE. (2024). Análisis de la Vivienda y condiciones de habitabilidad en Honduras.

INE, I. N. (2021). Estabilidad Laboral.

Investigación, M. d. (2022). (7. Ed.) McGraw-Hill.

J., D. M. (2015). *Publicación para el Financiero*.

Lopezosa, C. (2020). Entrevistas semiestructuradas con NVivo: pasos para un análisis cualitativo eficaz. Grupo de Investigación Digidoc, 15. Obtenido de https://repositori.upf.edu/bitstream/handle/10230/44605/Lopezosa_Methodos_08.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Martinez. (2018). Análisis de la eficiencia técnica en la gestión municipal y sus factores de influencia, el caso de las municipalidades de Chile.

Mejía, E. G. (2006). Diccionario Económico Financiero. Medellín, Colombia: Universidad de Medellín.

Mendoza. (2015). La gestión tributaria del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Portoviejo y su incidencia en la recaudación de impuestos. periodo 2008-2012.

Mendoza. (2015). La gestión tributaria del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Portoviejo y su incidencia en la recaudación de impuestos. periodo 2008-2012.

Millan, J. (2001). Análisis del sistema de recaudación municipal en Iribarren. Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.

Millan, M. (2001). Análisis de un Sistema de Recaudación de los Impuestos en la Alcaldía de Iribarren el Estado de Lara.

Miranda. (2016). El proceso de recuperación de mora de tributos municipales.

- Miranda. (2016). *Informacion Tributaria de la Municipalidad*.
- Miranda, L. (2016). Cultura tributaria y participación ciudadana en municipios hondureños. .
Universidad Pedagogica Nacional Francisco Morazan.
- Miranda, L. (2016). Informacion Tributaria de la Municipalidad. *Políticas Tributarias Municipales*. Tegucigalpa: www.foprیده.org USAID.
- Montes, B. (2002). Análisis de los utilizados para recaudar el Impuesto Sobre Patente de Industria y Comercio. Merida Venezuela: Serviula.
- Mullo. (2021). Opinion sobre la buena practica de la gestion de cartera.
- Mullo, P. (2021). Modernización administrativa y recaudación fiscal municipal. Editorial Juridica del Ecuador.
- Nacional. (2010).
- Nova. (2009). *La Educacion Ambiental, una Genuina Educacion para el Desarrollo Sostenible*.
- Otros, G. V. (2018). La Defraudacion de Impuestos teniendo el caracter y destino.
- Padilla. (2015). *Gestion Financiera*.
- Perez. (2009). *Desarrollo Sostenible*.
- Rollandi. (2012). *Problematica de la Gestion de Residuos Solidos Urbanos en la Megaciudades*.
- Salas, F. (2015). Motivación laboral y desempeño en instituciones públicas locales. . Universidad de Costa Rica.
- Salud, C. d. (s.f.). *De los Residuos Solidos*.
- Torrealba, A. (2014). Visión General del Sistema Tributario Municipal. San Jose Costa Rica.
- UNESCO. (2015). *Integridad Medio Ambiental*.
- Vasquez. (2019). Su opinion es que la Morosidad lleva a insolvencia a una Empresa.

Vicuña Paredes, J. S. (2019). Estrategias Financieras para la ejecución presupuestaria del GAD Municipal de Suscal.

Westreicher. (2020). Teoria de la Empresa .

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Operacionalización

Tabla No.1

Objetivo No. 1: Caracterizar a los contribuyentes del servicio de recolección de Desechos

Sólidos.

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Tipo de Contribuyente	Porcentaje contribuyente	Clasificación de los diferentes grupos de contribuyentes.	Domiciliar Comercial Industrial	Nominal
Domicilio	Porcentaje Barrio	Clasificación del domicilio de los contribuyentes	Barrio Colonia Residencial	Nominal
Sexo	Porcentaje de Sexo	Característica Biológica que distingue al hombre y la mujer	Hombres Mujeres	Nominal
Núcleo Familiar	Porcentaje de Personas	Grupos de personas que conviven en el mismo hogar	1-3 personas 4-6 personas 7-10 personas	Ordinal
Empleo	Porcentaje	Actividades humanas remuneradas	Empleo Fijo Empleo Temporal Trabajo Cuenta Propia Desempleado	Nominal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Nivel de Ingreso Familiar	Porcentaje de Ingreso	Cantidad de dinero que percibe una persona o un hogar.	Bajo Medio Alto	Nominal

Tabla No. 2

Objetivo 2: Identificar el nivel de gestión en la recuperación de la mora de los contribuyentes de la alcaldía municipal de Guaimaca

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
Tiempo de Mora	Porcentaje de tiempo	Número de días después de la fecha de vencimiento de una deuda	1-3 meses 4-6 meses 7-9 meses 10-12 meses Mas de 12 meses	Ordinal
Monto de la Mora	Porcentaje de Mora	Monto de las Tasas en Mora	De L. 0.00 a L. 500.00 entre 500.00 a L. 1,000.00 entre L. 1,000 a 3,000.00 de L. 3,000.00 en adelante	Ordinal
Estrategias de Recuperación	Porcentaje de recuperación.	Elaboración de un plan para contactar a clientes	Notas de Cobro	Nominal

VARIABLE	INDICADORES	DEFINICION OPERACIONAL	VALORES	ESCALA DE MEDICION
		y recuperar los pagos pendientes y evitar pérdidas económicas.	Llamadas Telefónicas Publicidad Televisiva Ninguno	
Avisos de Cobro	Porcentaje de Cobro	Herramienta que permite comunicarle al cliente que tiene una deuda pendiente.	De 1 a 2 veces De 2 a 4 veces De 5 veces en adelante Ninguna	Ordinal

Tabla No. 3

Categorización

OBJETIVO	DESCRIPTORES	CATEGORIA	PREGUNTAS	INFORMANTES CLAVES
3.-Estimar la Sostenibilidad Económica del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos	Evalúa la eficiencia del cobro de los servicios y la capacidad de la institución para minimizar pérdidas por morosidad.	Recuperación de la Mora	¿Cuántos contribuyentes reciben el servicio de desechos sólidos? ¿Cuánto es el monto de recuperación de mora que la alcaldía municipal obtiene cada año?	Gerente General Administrador

	Permite identificar los principales gastos asociados al servicio y analizar su impacto en la sostenibilidad económica.	Costos Operativos	¿Cuál es el promedio de los costos operativos por el servicio de desechos sólidos?	Gerente General Administrador
	Mide la capacidad del sistema para generar ingresos suficientes que cubran los costos operativos y asegurar la continuidad del servicio.	Ingresos Percibidos	¿Cuánto son los ingresos que percibe cada año la Alcaldía Municipal por el servicio de desechos sólidos?	Gerente General Administrador
4.- Establecer la Vinculación de la Gestión de Cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento	Evalúa como las estrategias de cobranza están articuladas con la institución para mejorar la recaudación y reducir la mora.	Estrategias de Cobranza	¿Qué Estrategias de Cobranza implementa la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?	Gerente General Administrador Encargado de Cobros
	Mide la comunicación y sensibilización hacia los usuarios sobre la importancia del pago oportuno, contribuyendo a mejorar la recaudación.	Publicidad	¿Qué medios utiliza la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?	Gerente General Administrador Encargado de Cobros

	Permite evaluar el control y seguimiento sistemático de la mora, para tomar decisiones oportunas de cobro.	Monitoreo de la Mora	¿Cada cuánto tiempo la Alcaldía Municipal realiza control y seguimiento para el monitoreo de la mora?	Gerente General Administrador Encargado de Cobros
	Analiza la aplicación de programas de condonación parcial o total de deuda y su efecto en la mejora de la recaudación y vinculación con los usuarios.	Amnistía	¿Monto condonado mediante el decreto de amnistía?	Gerente General Administrador Encargado de Cobros

Anexo No. 2 Instrumentos de Recolección de Información

A. ENCUESTA

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE TASAS DE SERVICIOS DE RESIDUOS SÓLIDOS DE CONTRIBUYENTES, ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUAIMACA, HONDURAS, ENERO A SEPTIEMBRE 2025

Encuesta: está dirigida a los usuarios del servicio de residuos sólidos del Municipio de Guaimaca

Objetivo: Recolección de datos para determinar el grado de gestión de recuperación que tiene la Alcaldía Municipal de Guaimaca del Servicio de Residuos Sólidos.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes planteadas y responda la respuesta que considere más acertada.

1.- Tipo de Contribuyente?

Domiciliar_____ Comercial_____ Industrial_____

2.- Domicilio?

Barrio: _____ Colonia: _____ Residencial: _____

3.- Sexo? Hombre: _____ Mujer: _____

4.- Cuantas Personas Viven dentro del Núcleo Familiar?

1-3 personas_____ 4-6 personas_____ 7-10 personas_____

5.- De las personas que conforman el núcleo familiar, ¿qué tipo de empleo tienen?

- Empleo Fijo _____
- Empleo Temporal _____
- Trabajo Cuenta Propia _____
- Desempleado _____

6. Como considera el Nivel de Ingreso Familiar?

- Bajo _____

- Medio _____
- Alto _____

7.- Tiempo de mora que tiene con el servicio de desechos sólidos?

- 1 – 3 Meses _____
- 4 – 6 Meses _____
- 7 – 9 Meses _____
- 10 – 12 Meses _____
- Mas de 12 Meses _____

8.- Cuanto es el monto de su mora del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos?

- De L. 0.00 a L. 500.00 _____
- entre 500.00 a L. 1,000.00 _____
- entre L. 1,000 a 3,000.00 _____
- de L. 3,000.00 en adelante _____

9.- Que estrategias de cobranza utiliza la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora?

- Notas de Cobro _____
- Llamadas Telefónicas _____
- Publicidad Televisiva _____
- Ninguno _____

10.- Cuantos avisos de cobro recibe durante el año por parte de la Alcaldía Municipal?

- 1 a 2 veces _____
- 3 a 4 veces _____
- 5 veces en adelante _____
- Ninguno _____

11.- Cuanto ha sido el monto condonado en Intereses, recargos, ¿multas con el decreto de Amnistía?

- De L. 0.00 a L. 500.00 _____
- entre 500.00 a L. 1,000.00 _____
- entre L. 1,000 a 3,000.00 _____
- de L. 3,000.00 en adelante _____

B. ENTREVISTA ESTRUCTURADA

**GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE TASAS DE SERVICIOS DE RESIDUOS
SÓLIDOS DE CONTRIBUYENTES, ALCALDÍA MUNICIPAL DE GUAIMACA,
HONDURAS, ENERO A SEPTIEMBRE 2025**

Encuesta: Está dirigida a los funcionarios del servicio de residuos sólidos del Municipio de Guaimaca

Objetivo: Recolección de datos para determinar el grado de gestión de recuperación que tiene la Alcaldía Municipal de Guaimaca del Servicio de Residuos Sólidos.

Indicaciones: Lea cuidadosamente cada una de las interrogantes planteadas y responda una respuesta que considere más acertada.

- 1.- **¿Cuántos contribuyentes reciben el servicio de desechos sólidos?**
- 2.- **¿Cuánto son los ingresos que percibe cada año la Alcaldía Municipal por el servicio de desechos sólidos?**
- 3.- **¿Cuál es el promedio de los costos operativos por el servicio de desechos sólidos?**
- 4.- **Cuanto es el monto de recuperación de mora que la alcaldía municipal obtiene cada año?**
- 5.- **¿Qué Estrategias de Cobranza implementa la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?**
- 6.- **¿Qué medios utiliza la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?**
- 7.- **¿Cada cuánto tiempo la Alcaldía Municipal realiza control y seguimiento para el monitoreo de la mora?**

C. REVISIÓN DE DOCUMENTOS

Tipo de Documentos	Elementos Revisados	Observaciones
Informe Municipal Semestral sobre Indicadores de Gestión de la Mora	Objetivos sobre la gestión del programa, con Resultados y metas.	Se identifico que la parte administrativa no presenta informes de gestión de la mora documentada.
Plan de Recuperación de la Mora	Personal involucrado para su elaboración	Se constato que no hay un equipo con conocimiento para elaborar un plan de recuperación.
Plan de Optimización de los recursos financieros.	Costos de manejo a nivel presupuestario y financiero	La administración carece de un plan que le ayude a optimizar los recursos para que haya sostenibilidad financiera en el servicio de los desechos sólidos.
Plan de Capacitación para el personal en temas de recuperación de mora.	Selección de personal	No cuentan con el personal oportuno, deberá ser capacitado.
Base de Datos de Contribuyentes	Revisión permanente	La actualización de información de la base de datos, se realiza con frecuencia.
Normativa Legal para el cobro de la mora.	Aplicación de los instrumentos legales aplicables.	Se encontraron los avisos de cobro, pero no así procedimientos legales que permitan la recuperación de la mora.

Anexo No. 3 Carta Autorización del Estudio



Autorización para realizar estudio de investigación

San Pedro Sula, Cortés, 25 de Septiembre del 2024.

Dr. Nelson Rene Chávez Hernández
Alcalde Municipal de Guaimaca
Presente

Estimado Señor Alcalde Municipal:

Reciba un cordial saludo de la parte de la Universidad Cristiana Evangélica Nuevo Milenio (UCENM), deseándole éxitos en sus funciones.

Le escribimos para solicitar se conceda el permiso para realizar un estudio de investigación en su empresa, a la estudiante de la Maestría en Administración y Desarrollo Empresarial de la UCENM: **Silha Agar Zelaya Jimenes**, con número de cuenta de estudiante: 107090321 y su Documento Nacional de Identificación es: 0806-1977-00421.

El estudio se titula: **Gestión de Recuperación de Tasas de Servicios de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, julio a noviembre 2024.**

Esperando que la administración le permita encuestar (151) abonados del servicio de recolección de residuos sólidos para completar de forma anónima el instrumento de recolección los datos.

Los contribuyentes interesados, que se ofrezcan como voluntarios para participar, recibirán un formulario de consentimiento para su firma. Su empresa no incurrirá en costos.

Los resultados del instrumento de recolección de los datos se combinarán para el proyecto de tesis, y el resumen se publicará, con fines académicos, en la revista del Instituto de Investigación de la UCENM.

Su aprobación para realizar este estudio será muy apreciada.

Sinceramente,



Silba Aguirre Zelaya Jimenes

Director Posgrado UCENM

Aprobado por



Dr. Nelson Rene Chávez Hernández
Alcalde Municipal de Guaimaca

Anexo 4. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado Sr.(a), tengo a bien solicitar su valiosa colaboración en darnos unos minutos de su tiempo para responder una (encuesta, entrevista) relacionada al estudio **Gestión de Recuperación de Tasas de Servicios de Residuos Sólidos de Contribuyentes, Alcaldía Municipal de Guaimaca, Honduras, enero a septiembre 2025.**

Su participación es **voluntaria**, la información que suministre será de uso eminentemente investigativo y sin ningún otro propósito, misma que será manejada de manera confidencial.

La información solicitada contiene algunos datos personales y del ámbito laboral, será muy valiosa, ya que el estudio se realizará con el propósito de evaluar **Gestión de Recuperación de Tasas de la Alcaldía Municipal de Guaimaca**, las respuestas a las preguntas serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Los datos serán protegidos de acuerdo a ley. Desde ya le agradecemos su participación.

Manifiesto haber sido informado sobre el estudio que se realizará, el cual tiene el propósito de **realizar una Entrevista Estructurada** y que la información que provea en el curso de esta investigación, es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio, no se mencionara mi nombre, si no que se establecerá un código de registro.

Entendiendo con claridad la información presentada, firmo de manera libre y voluntaria para participar en el estudio y responder esta encuesta.

Dado en la ciudad de Guaimaca, Departamento de Francisco Morazán, Honduras a los 12 días del mes de Febrero del 2025.


LOURDES ISABEL RIVERA




LIC. SILHA AGAR ZELAYA

Anexo 5. Tablas

Tabla 5. Tipo de Contribuyente

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Domiciliar	139	92%
Comercial	10	7%
Industrial	2	1%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 6. Domicilio

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Barrio	93	62%
Colonia	58	38%
Residencial	0	0%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 7.- Sexo

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Hombres	86	57%
Mujeres	65	43%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 8.-Núcleo Familiar

<i>Variable</i>	Frecuencia	Porcentaje
<i>1-3 Personas</i>	51	34%
<i>4-6 Personas</i>	85	56%
<i>7-10 Personas</i>	15	10%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 9.- Empleo de los contribuyentes

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Empleo Fijo	25	17%
Empleo Temporal	91	60%
Trabajo Cuenta Propia	5	3%
Desempleado	30	20%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 10. Nivel de Ingreso

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	85	56%
Medio	58	38%
Alto	8	5%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 11. Tiempo de mora

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1-3 meses	25	17%
4-6 meses	36	24%
7-9 meses	28	19%
10-12 meses	35	23%
más de 12 meses	27	18%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 12. Monto de la mora

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De L. 0.00 a L. 500.00	47	31%
entre L. 500.00 a L. 1,000.00	65	43%
entre L. 1,000.00 a L. 3,000.00	29	19%
de L. 3,000.00 en adelante	10	7%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 13. Estrategias de recuperación

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Notas de Cobro	118	78%
Llamadas Telefónicas	15	10%
Publicidad Televisiva	8	5%
Ninguno	10	7%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 14. Avisos de cobro

Variable	Frecuencia	Porcentaje
1 a 2 veces	98	65%
3 a 4 veces	35	23%
5 veces en adelante	12	8%
Ninguno	6	4%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla 15. Monto condonado en Intereses, recargos, multas con el decreto de Amnistía

Variable	Frecuencia	Porcentaje
De L. 0.00 a L. 500.00	40	26%
entre L. 500.00 a L. 1,000.00	78	52%
entre L. 1,000.00 a L. 3,000.00	25	17%
de L. 3,000.00 en adelante	8	5%
Total	151	100%

Fuente: Los datos proviene de la encuesta aplicada a los usuarios del servicio de desechos sólidos del casco urbano del municipio de Guaimaca.

Tabla No. 16. TRIANGULACION DE INFORMACION

NUMERO PREGUNTA	CATEGORIA	RESUMEN ENTREVISTA	REVISION DOCUMENTOS	RESUMEN TRIANGULACION
1	Número de Contribuyentes	Se identificó que el servicio de recolección de desechos sólidos oscilo entre 3,890 y 4,000 contribuyentes.	La actualización de información de la base de datos, se realiza con frecuencia en la Base de Datos del Sistema SAFT	Existe coincidencia entre la percepción del personal y los registros administrativos, lo que valida la confiabilidad del dato en relación al número de contribuyentes atendidos.
2	Recuperación de la Mora	La recuperación de mora durante el año 2024 alcanzó aproximadamente L. 746,864.72, según los registros financieros de la Alcaldía Municipal de Guaimaca.	Los que están en el Registros Financieros del sistema, no se encontraron informes de gestión de la mora documentados.	La información obtenida tanto de la fuente testimonial como documental converge, validando el monto recuperado por concepto de mora en dicho período.
3	Costos Operativos	El primer empleado indico una cifra concreta: L. 1,582,104.75 como costo operativo total del servicio y el segundo empleado expreso no tener datos financieros sobre esos costos.	Disponen de Estado de Resultados y Balance General, sin embargo, carece de un plan que le ayude a optimizar los recursos para que haya sostenibilidad financiera en el servicio de los desechos sólidos.	La evidencia documental respalda el dato proporcionado por el primer empleado y permite validar la información, pese a la falta de conocimiento expresada por el segundo entrevistado.
4	Ingresos Percibidos	Los ingresos percibidos por el servicio de desechos sólidos ascienden a L. 1,845,195.99 , este monto	Presupuesto de Ingresos	Existe coherencia y confiabilidad en el monto señalado como ingreso total del servicio.

NUMERO PREGUNTA	CATEGORIA	RESUMEN ENTREVISTA	REVISION DOCUMENTOS	RESUMEN TRIANGULACION
		represento la recaudación proveniente de los contribuyentes por concepto del servicio.		
5	Estrategias de Cobranza	El medio que utilizaron para la recuperación de la mora, fueron los avisos de cobro.	Emisión y los acuso de recibo de los avisos de cobro Se encontraron los avisos de cobro, pero no así procedimientos legales que permitan la recuperación de la mora.	Existe coincidencia entre la percepción del personal y los registros administrativos, lo que valida la estrategia utilizada en el proceso de cobranza.
6	Publicidad	La publicidad se realizó por los medios televisivos locales y por algunas redes sociales (WhatsApp y Facebook).	Medios Televisivos y Redes Sociales	Hay coherencia entre la fuente testimonial y la fuente documental respecto a los canales de publicidad empleados.
7	Monitoreo de la Mora	Durante el tiempo de las entrevistas los empleados dijeron que todos los meses hicieron monitoreo de la mora sobre el servicio de desechos sólidos.	Revisión del Sistema Financiero	Existe consistencia entre la información proporcionada por el personal y los registros del sistema, lo que valida la aplicación continua del monitoreo de la mora.

Tabla 17. Respuestas de la Entrevista Estructurada

Objetivo	PREGUNTAS	PAR1	PAR2	PAR3	ANALISIS GENERAL	
Objetivo 3: Precisar la Sostenibilidad Económica del Servicio de Recolección de Desechos Sólidos	1	¿Cuántos contribuyentes reciben el servicio de desechos sólidos?	Contamos con una base de 3,890 contribuyentes, quienes reciben el servicio de recolección de desechos sólidos.	La cantidad que reciben el servicio de desechos sólidos es de 3,890 abonados.	Existe un aproximado de 4,000 contribuyentes del servicio de desechos sólidos.	Se logró identificar que los empleados municipales entrevistados coinciden y tienen conocimiento del número de contribuyentes que reciben el servicio de desechos sólidos.
	2	¿Cuánto son los ingresos que percibe cada año la Alcaldía Municipal por el servicio de desechos sólidos?	El Gerente General manifestó que de acuerdo a los informes financieros los ingresos percibidos en el año 2024 fueron de L. 1,845,195.99	La Administradora nos informó que según la base de datos en el año 2024 los ingresos percibidos fueron de L. 1,845,195.99.	El encargado de cobranza, expreso no tener datos exactos de los ingresos que se perciben por el servicio de desechos sólidos.	Los informes financieros a través del Sistema SAFT arrojan datos exactos de los ingresos financieros.
	3	¿Cuál es el promedio de los costos operativos por el servicio de desechos sólidos?	La Alcaldía Municipal durante el año 2024 tuvo costos operativos por el monto de L. 1,582,104.75	La administradora expreso que los costos operativos del servicio de los desechos sólidos ascienden a la cantidad de L. 1,582,104.75	Cobranza manifestó que no tiene datos financieros de los costos operativos sobre el servicio de los desechos sólidos.	Nos dimos cuenta que la administración maneja datos financieros de los costos operativos en que incurre la Alcaldía, por el servicio de los desechos sólidos.
	4	¿Cuánto es el monto de recuperación de mora que la alcaldía Municipal obtiene cada año?	Según los datos financieros el monto por recuperación de mora durante el año 2024 es de L. 746,864.72.	Manejamos el Sistema SAFT quien lleva el control de la mora recuperada y para el año 2024 fue de L. 746,864.72	Se ha obtenido ingresos por la gestión de recuperación de mora.	Se ha logrado conocer el monto de la recuperación de la mora por el servicio de los desechos sólidos.

Objetivo	PREGUNTAS	PAR1	PAR2	PAR3	ANALISIS GENERAL
Objetivo 4: Establecer la Vinculación de la gestión de cobro con la Unidad Municipal de Agua y Saneamiento	5 ¿Qué estrategias de cobranza implementa la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?	Actualmente se le ha dado mayor importancia a los avisos de cobro, como estrategia de cobranza.	Utilizamos los avisos de cobro como estrategia para la recuperación de la mora.	Los avisos de cobros son el medio que utiliza la Alcaldía como estrategia poder recuperar la mora.	Se concluyo que los Avisos de Cobro son el medio que utiliza la Alcaldía Municipal de Guaimaca como estrategia para la recuperación de la mora.
	6 ¿Qué medios utiliza la Alcaldía Municipal para la recuperación de la mora por el servicio de desechos sólidos?	La Alcaldía Municipal realiza la publicidad mediante los medios televisivos locales.	Realmente la publicidad que utilizamos son las redes sociales (WhatsApp y Facebook) y los medios de televisión local.	Tenemos publicidad por los medios de televisión canal 12 y canal 4, asimismo se hace la publicación por las redes sociales.	Es claro que la Alcaldía Municipal utiliza los medios adecuados de publicidad para la recuperación de mora del servicio de desechos sólidos.
	7 ¿Cada cuánto tiempo la Alcaldía Municipal realiza control y seguimiento para el monitoreo de la mora?	El control de seguimiento para monitorear la mora se hace de forma mensual.	Los encargados de cobranza realizan el monitoreo de la mora todos los meses.	Al final de cada mes se hace un monitoreo de las personas que han llegado a cancelar y saber si se ha recuperado la mora.	Se considera que la parte administrativa y cobranza están en sintonía del seguimiento y el monitoreo de la mora.